



FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

Refinanciación de las deudas bancarias personales contenidas en la Resolución N° 11356
de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y su afectación a los Derechos
Fundamentales de la persona

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADO

AUTOR:

Narro Torres Carlos Reilly (ORCID: 0000-0003-3399-3806)

ASESOR:

Dr. Luis Esteban Rodríguez Sánchez (ORCID:0000-0003-1978-0644)

LÍNEA DE LA INVESTIGACIÓN:

Derecho Constitucional

CHIMBOTE –PERÚ

2015

DEDICATORIA

A mi padre por todos sus consejos de vida, los cuales me ayudaron a comprender los valores humanos, la moral, la honradez, el respeto por el prójimo, y sobre todo a la familia. Por darme su apoyo moral y compartir sus sueños y errores para ser una persona de bien y un buen profesional. Gracias.

A mi madre, por ser la gran mujer que es, por regalarme la vida y la dicha de llamarla con orgullo mamá. Por apoyarme y creer que puedo lograr todo lo que me proponga, aun cuando se presenten muchas adversidades. Por desvelarse y madrugar cada día de su vida para que nunca falte un plato de comida en la mesa, y por ser el sostén económico y orgullo de la familia. A ti madre querida. Gracias.

A mi hermana mayor por esforzarse y continuar apoyándonos pese a toda dificultad y estado de necesidad en el que hemos estado muchos años de nuestras vidas, y continuar preocupándose por mi como una madre más. Gracias

A mi hermana menor, mi sobrino y demás familiares por siempre preocuparse por mí, por darme aliento en los momentos más difíciles y compartir el sueño de progresar como familia. Gracias

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a todos los doctores y demás profesores que me apoyaron con sus conocimientos y consejos para poder realizar un trabajo respetable y veraz. Porque sin sus exigencias, sin su paciencia y tiempo gastado en enseñarnos todo lo que saben, nosotros los estudiantes, no seríamos los profesionales que hoy nos proyectamos ser.

A todas esas generosas y amables personas que he podido conocer durante todo el transcurso de mi carrera universitaria, que me han dado su confianza y apoyo en momentos de necesidad.

A mis asesores, tanto temático como metodológico que me guiaron para poder cumplir con las expectativas, y realizar de manera correcta el desarrollo de la presente tesis.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Carlos Reilly Narro Torres con DNI N° 47051179, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo - Chimbote, Facultad de Derecho, Escuela de Derecho, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 02 de Julio del 2015



Carlos Reilly Narro Torres

v

v

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento ante su magna presencia y extraordinario juicio la tesis titulada: "*LA REFINANCIACIÓN DE LAS DEUDAS BANCARIAS PERSONALES CONTENIDAS EN LA RESOLUCIÓN N° 11356 DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP Y SU AFECTACION A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA PERSONA*", con la finalidad de plantear un análisis en cuanto a los derechos fundamentales de la persona que hoy en día se podrían ver vulnerados a consecuencia de un cobro excesivo o elevado realizado por parte de los bancos hacia sus deudores en la modalidad específica de la refinanciación de una deuda bancaria personal.

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Abogado.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.



Carlos Rolly Narro Torres

DNI N° 47051179

AUTOR - TESISTA

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MÉTODO.....	27
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	27
2.2 Escenario de estudio	28
2.3. Participantes	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y de confiabilidad	30
2.5 Procedimiento	31
2.6. Método de análisis de datos	32
2.7. Aspectos éticos.....	33
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	60
IV. CONCLUSIONES	73
V. RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS	77
ANEXOS	80

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título del tema la “REFINANCIACIÓN DE LAS DEUDAS BANCARIAS PERSONALES CONTENIDAS EN LA RESOLUCIÓN N° 11356 DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP Y SU AFECTACIÓN A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA PERSONA” teniendo como objetivo general, determinar la forma en que la refinanciación de las deudas bancarias personales contenidas en la resolución N° 11356 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP afecta los derechos fundamentales de la persona, donde para lograr dicha finalidad se ha realizado el estudio de la doctrina gracias al uso de una metodología con un tipo de estudio orientada a la comprensión y el tipo de diseño de la teoría fundamentada.

La afectación de los derechos fundamentales de la persona que se ven más asociados a lo patrimonial, teniendo en cuenta y como base para ello derechos fundamentales tales como el bienestar, el libre desarrollo, la vida y la dignidad de la persona humana, los cuales pueden verse vulnerados a consecuencia de un cobro desmedido sobre una deuda pendiente entre una persona natural y un banco.

Desde un punto de partida de análisis específico, se hizo la recolección de información mediante la técnica de la entrevista, teniendo como instrumento, la guía de la entrevista, siendo los entrevistados, abogados con amplio conocimiento del tema y la realidad del tema investigado el cual se da a partir de la refinanciación de una deuda bancaria personal, donde mediante un pequeño proceso administrativo interno por parte de los bancos se va a determinar la cantidad impuesta a pagar por parte de sus deudores, que la mayoría de las veces no concuerdan con el estatus económico actual de dichas personas, afectándose de esa forma gran parte de sus ingresos económicos mensuales, por no decir el cien por ciento de dichos ingresos, con lo cual se genera a partir de ese momento todo un problema y un estado de indefensión y endeudamiento que termina en una ejecución de obligación de dar suma de dinero con otro tipo de consecuencias muy trágicas.

Palabras Claves: Refinanciación de deudas, derechos fundamentales, voluntad de pago, abuso del derecho, estabilidad económica, cobro de intereses.

ABSTRACT

This research theme is entitled the "BANK DEBT REFINANCING OF PERSONAL contained in Resolution No. 11356 of the Superintendency of Banking and Insurance and its impact on fundamental rights of the person" with the general goal, determine how the personal bank refinancing debts contained in resolution No. 11356 of the Superintendency of Banking and Insurance affects the fundamental rights of the person, where achieving that aim has been done to study the doctrine by using a methodology with a type of aimed at understanding and type of design grounded theory study.

Involvement of the fundamental rights of the person are more associated with the assets, taking into account as basis for this fundamental rights such as welfare, the free development, life and dignity of the human person, which may be infringed as a result of an excessive charge on an outstanding debt between an individual and a bank.

From a starting point for specific analysis, data collection was done by interview technique, with the instrument, the interview guide, being interviewed, lawyers with extensive knowledge of the subject and the reality of the issue which investigated is given from a personal bank refinancing debt, which by a small internal administrative process by the banks will determine the amount imposed to pay for part of their debtors, most of the times do not match the Current economic status of such persons, affecting in this way much of your monthly income, if not one hundred percent of such income, which is generated from that moment quite a problem and defenseless and indebtedness ending in a performance of obligation to give sum of money with other very tragic consequences.

Key words: Debt refinancing, fundamental rights, willingness to pay, abuse of rights, economic stability, interest received.

I. INTRODUCCIÓN

En una tesis titulada “Los Sistemas de Refinanciación de la deuda aplicados por una Entidad Bancaria en Valencia” realizada en 2012 en España por una estudiante de la Universitat Politècnica de Valencia llamada Ana Tarazona Serrador, en aras de entender las modificaciones legales que habían conllevado a que los bancos realicen una mejor aplicación al tema de refinanciación de deudas bancarias, a consecuencia de la crisis económica que se inició en Europa hace ya algunos años, hizo un estudio exhaustivo de casos particulares, reales dentro de los cuales, demostró con cuadros y demás cálculos, la efectividad y la finalidad específica de las refinanciaciones bancarias dando a conocer así ventajas y desventajas que presentaba cada una de las opciones que los bancos ofrecían como medio de refinanciación de las deudas, dando con ello una serie de conclusiones que demostraron que:

En todo el mundo se han presentado crisis económicas las cuales siempre han conllevado al cambio político económico de un país para poder afrontar y salir de dicha crisis. Estos cambios se han derivado en profundas reformas tanto nacionales como financieras.

Esta crisis ha elevado la morosidad, tanto de las familias como de las empresas, a porcentajes exorbitantes, lo cual afectó la liquidez y la solvencia tanto de las entidades bancarias como de las familias, y en consecuencia se ha demostrado que las normas no eran suficientes, para hacer frente a una crisis financiera.

El problema que se halló en dicha investigación fue que todas las entidades diseñaron diversas posibles refinanciaciones, pero siempre pensando en favor de no disminuir sus beneficios y no para ayudar a los clientes endeudados, con lo que en palabras de la autora de tesis, nunca veremos a ninguna entidad firmar ninguna refinanciación que le suponga ninguna pérdida, al contrario, ganan dinero en la mayoría de ellas, a través de nuevas comisiones de apertura, y demás porcentajes que el banco impone.

Así mismo se evidenció que mayoría de las personas que refinancian sus deudas, lo hacen en razón a que la crisis financiera los ha empujado a que, al no poder cumplir sus obligaciones, estas personas deciden refinanciar su deuda, dentro del cual entran en un bucle donde el importe que deben a la entidad financiera no para de incrementarse. Por lo tanto, cada vez deberá más dinero al banco y cada vez podrá pagar menos dinero. Por lo que parecen soluciones temporales que definitivas, mencionando también que sus costes y su incremento de deuda para el cliente son tan elevados que

la probabilidad de que los clientes puedan en algún momento de sus vidas atender ese incremento de cuota tan grande sea imposible.

Es así que termino aclarando que el sector financiero pese a las reformas y reestructuraciones, su política no cambia, sugiriendo que, si de verdad se quiere ayudar a las familias sin medios, habría que tomar otro tipo de medidas que no les hunda en unas deudas infinitas que nunca acabarían de pagar, y que tarde o temprano acabarían en la ejecución de sus bienes.

A partir del año 2006 en adelante, en el Perú se registró un buen porcentaje de la tasa de crecimiento económico anual, el cual ha seguido una línea gráfica ascendente. Esto significó que para los años siguientes, con un crecimiento totalmente sustentado de manera positiva para el país; no solo la inversión extranjera privada de las empresas se fijaran en nuestro potencial económico creciente, sino que también se abrió un campo de oportunidades bastante amplios para los empresarios de la mediana, micro y pequeña empresa nacional que deseaban aprovechar al máximo estas grandes oportunidades económicas.

No obstante, a lo ya mencionado, al generarse éste crecimiento económico, también crecieron los puestos de trabajo para las personas particulares, quienes a su vez luchaban para darles una mayor calidad de vida a sus familias.

En la región Ancash se notó también un notable crecimiento desde aquellos años, y aún más con el famoso canon minero que fue destinado para nuestra región, siendo éste el comienzo de todo lo económicamente productivo.

Es desde ese momento que las personas al ganar más y más dinero, empezaron a proyectarse y a crear una mayor necesidad y competencia de mercado, lo cual puso en el ojo de la tormenta a la ciudad de Chimbote y paralelamente al distrito de Nuevo Chimbote, creándose de esta manera construcciones masivas con fines de negocio, ya sea para la venta de viviendas, para albergar un local, un supermercado, etc.

Conforme pasaron los años Chimbote y Nuevo Chimbote se han vuelto lugares potenciales para la inversión privada y nacional. Como una consecuencia lógica de un crecimiento económico sostenible, una gran cantidad de bancos y demás asociados al préstamo o acceso a crédito de toda índole, como los supermercados; empezaron (no solo en Chimbote y Nuevo Chimbote, sino en casi

todo el país) a otorgar créditos de manera casi masiva, tanto a personas naturales como personas jurídicas, haciendo que de esta manera se agilice el tráfico económico para generar mucho más dinero, y al mismo tiempo las personas puedan cumplir con sus metas trazadas a largo plazo, las cuales ayudaban a que se desarrolle plenamente la persona tal y como lo plantea la Constitución Política del Perú.

Todo este acceso al crédito bancario en favor de toda persona se ha podido realizar en mérito a la “inclusión financiera”, lo que en el sistema financiero nacional es adoptado bajo la concepción de que toda persona pueda obtener un crédito bancario para cubrir sus necesidades y la de su familia, pero ello en razón a la ganancia de dicha persona como consecuencia de su trabajo.

De esa manera es que hoy en día podemos ver a grandes empresas y empresarios nacionales que han logrado un crecimiento económico sostenible, con esfuerzo y buen criterio para los negocios.

Pero no es todo lo que se puede apreciar en nuestra ciudad (y el país en general), pues, así como hay personas que alcanzaron el éxito, también hay personas que lamentablemente fracasaron, talvez por negligencia algunos, y muchos otros por circunstancias insospechadas. Empero también están las personas que con la mayor ilusión y el constante trabajo desgraciadamente por circunstancias ajenas a sus voluntades, no pudieron concretar y consolidar aquello que toda persona por naturaleza busca: la superación personal y económica.

Es así que nace la problemática, pues dichas personas que fracasaron en su intento de ascender económicamente, quedaron peor de lo que empezaron, generándoles malestar tanto anímico como económico, al verse en un punto de sobre endeudamiento crítico, y otros que al verse en ese inevitable camino que les lleva a la ruina desean poder seguir con la esperanza intacta de perseguir sus deseos de desarrollo económico y plan familiar, acogiéndose a lo que se conoce como la refinanciación de las deudas.

En el mes de marzo del 2014 la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), registro un aumento del 2.34% en concepto de morosidad bancaria, señalando que las causas de éste porcentaje registrado es que “se debe en parte por el proceso de inclusión financiera que provoca que sujetos de crédito con escasa cultura financiera usen ineficientemente los productos a los que acceden”.

Respectivamente en el mes de Agosto del 2014 la Asociación de Bancos del Perú registró que “...el índice de morosidad de las entidades bancarias se ubicó en 2.46% al cierre de agosto último...” indicando que las razones de éste crecimiento moratorio “...responde al actual contexto de desaceleración de la actividad productiva, el cual ha venido afectando, principalmente, la capacidad de pago de empresas y de personas.”

Frente a esta morosidad en aumento registrado por Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), se ha llegado a la conclusión numérica de que las familias peruanas hoy en día poseen deudas que superan 2.3 veces la cantidad de lo que perciben en dinero mensualmente, lo cual (indican) significa que existe un evidente sobreendeudamiento de dichas familias.

En el mismo artículo, el director académico de la UPC especialista en temas económicos, Paúl Lira (2014) explico que la economía peruana está “...en vías de vulnerabilidad. Cuando lleguemos a un ratio (índice de endeudamiento que reporta el BCR) de 3 seremos vulnerables, pero estamos en camino. Esto podría convertirse en un problema”, advirtió.

Por ello, sostuvo que las instituciones financieras deberían ser mucho más rigurosas al extender créditos. “Si seguimos en este boom, la carga financiera de las familias peruanas va a ser muy grande”, terminó añadiendo.

En ese sentido podemos darnos cuenta de que el problema que se percibe es totalmente cierto, existiendo casos en el Perú como el de la señora Lidia Naters (2014), quien mediante un programa de noticias dio a conocer su caso, señalando que en 1996, la señora Naters accedió a un crédito hipotecario con el entonces Banco Santander por un valor de 169 mil dólares. Hasta el 2001, ella habría pagado más de 116 mil dólares de su préstamo inmobiliario, teniendo en cuenta que puede probar dicha información ya que mantiene en su poder los Boucher que avalan lo dicho. Es decir, aparentemente, le faltaba muy poco para cancelarlo en su totalidad.

Sin embargo, en el 2001, el negocio de la pesca bajo inesperadamente y la señora, como consecuencia lógica, dejó de pagar el crédito. Frente a estos hechos desafortunados buscó refinanciar su deuda con el banco Santander, pero ambas partes no lograron un acuerdo. Entonces, la señora Naters pasó de inmediato a ser parte del Infocorp, del sistema de registro de morosidad en el país.

Contando con toda la voluntad de pago, pero sin una salida inmediata a su crisis financiera, la señora Naters fue al Indecopi para buscar una solución a su problema financiero, llegando así a acogerse a un convenio de reprogramación de pagos que obtuvo no por medio del Banco, sino por medio de Indecopi, sustentándose en una ley que, hasta el 2002, le permitía a cualquier ciudadano en insolvencia acceder a un arreglo, a una reestructuración patrimonial, empero a ello el banco no aceptó dicho convenio, pues nada le puede obligar a cumplir con un convenio del que ellos no participaron y mucho menos aceptaron.

No obstante debemos tener en cuenta que Indecopi, es un ente del Estado que vela por una calidad de servicio justo y bueno del proveedor frente a todos los consumidores, actuando como un ente regulador, pues tal como se profesa en el Principio de Protección al Consumidor indicando que toda actuación de aquel que brinda un producto o servicio, debe hacerlo con fórmulas dirigidas a garantizar un trato tanto adecuado como razonable, por lo que evidentemente en este caso, el uso abusivo de un derecho se define como irracional a los fines mismos que paramétricamente establece la constitución.

Como consecuencia a todo ello, el banco sigue cobrando una deuda, que debido a los intereses de morosidad y demás tasas han aumentado, hasta una suma que llega al doble de la deuda original.

Frente a este caso y muchos otros debemos fijarnos entonces, como es que la refinanciación de los créditos bancarios no cumplen su función de ayuda frente a los problemas financieros de las personas, pues dicha refinanciación no se sustenta con reglas específicas y marcadas en una ley especial, pues frente a todo lo que puede abarcar dicho beneficio financiero, simplemente queda a criterio de los Bancos en un ámbito administrativo y unilateral de aceptación, teniendo ellos la última palabra como titulares de los derechos como acreedores.

No obstante, y de acuerdo con los criterios de Interpretación social de la constitución, donde se señala que la mejor forma de interpretar la constitucional parte desde un punto de vista social, lo cual genera que los postulados tanto políticos y económicos tenga una finalidad social, es decir que no dejen de avanzar si el respeto de los derechos humanos y el bienestar social.

Conjuntamente a lo que, explicado, el Estado Peruano en un tratado en el que se suscribió el año de 1978 llamado “Pacto Internacional de Derechos Económicos, sociales y Culturales”, en el que

describen que la libertad, la justicia y la paz, tienen una razón de ser, que parten desde el reconocimiento de los derechos fundamentales inherentes de la persona, sintetizando que cada estado debe promover las condiciones ideales que permitan a la persona gozar de sus derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos, sin olvidar que el desarrollo de estos derechos no debe vulnerar los derechos fundamentales de la persona.

En el derecho bancario, tal como señala Blossiers Mazzini (2010), “el derecho bancario es un conjunto de normas jurídicas que se refieren a la actividad de los bancos. Esta actividad tiene un sujeto actor, y, desde un punto de vista jurídico, consiste en el establecimiento de relaciones patrimoniales con otros sujetos mediante la conclusión de contratos.

Por consiguiente, el negocio mismo del derecho bancario es el de intermediar financieramente, es colocar su capital, sumarlo con el dinero de los depositantes o ahorristas (quienes a su vez ganan una tasa mínima por ello), para luego colocarlo como un préstamo a una tasa de interés totalmente libre, recibiendo así un pago adicional por la prestación económica realizada.

A partir de allí, es que resulta todo, normal, siempre ha sido así, aunque el problema muchas veces se suscita a partir del cobro excesivo de los intereses, lo cual genera mayor endeudamiento al público, y termina por sobreendeudarlos, hasta un punto en el que resultan impagables, ocasionándose demandas, ejecución de garantías mobiliarias, embargos de todo tipo; teniendo como única salida para el usuario, el refinanciar su deuda.

La refinanciación Bancaria en primer lugar es un recurso económico que actúa como un “salvavidas”, es un beneficio legal para la parte deudora que constituye y representa un verdadero interés, preocupación, buena fe, voluntad de pago y honra a las deudas, pues por más que exista dentro del círculo económico de una persona un declive en su crecimiento, o en la percepción mensual del mismo; no puede haber falta de voluntad a los pagos mensuales de las deudas respectivas.

Para el economista Díaz Enrique (2013), “se trata de una medida de salvación del banco hacia el cliente, ya que a la entidad bancaria no le conviene entregar dinero si se sabe que no va retornar”.

La empresa financiera en cuanto a la refinanciación, de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la contratación con los

Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante resolución N°1765-2005, tiene el deber de informar sobre este beneficio, ya que está en favor de las personas que acceden a todos los tipos de créditos.

Dentro de los Créditos Personales encontramos al Crédito Efectivo, Crédito Vehicular, Crédito Estudios, Crédito Consumo, Créditos Hipotecarios, Crédito Nuevo Mi vivienda, Crédito Techo Propio.

Sin embargo, optar por una refinanciación tiene riesgos en el sistema financiero. Al hacer un refinanciamiento, se altera el historial crediticio del cliente, ya que se ha dejado de pagar la deuda en un tiempo determinado.

El mecanismo de la refinanciación, muy aparte de la información o desinformación, para obtener un acceso a este beneficio, dice Edwin Vásquez, el deudor del crédito bancario personal primero debe presentar un atraso de tres meses, es decir que por más que una persona sepa, y sea sincera en decir, “no obtengo la ganancia mensual que ganaba antes, quiero seguir pagando, pero pagando menos cada mes”; el banco no concederá este beneficio al deudor hasta que se hayan cumplido los tres meses de adeudamiento, en el cual por obvias razones ocurren llamadas telefónicas, búsqueda por parte de agentes representantes de los bancos, quienes piden el pago de la deuda, donde al no pagar la deuda, el banco obedeciendo a la ley, hace un comunicado a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP (SBS), teniendo como consecuencia una aparición en los registros de INFOCORP, en el que nuestra evaluación o etiqueta económica frente a toda entidad financiera presenta un cambio de “Normal” a “Con Problemas Potenciales”, siendo que de estas formas nuestra calificación se ve más agravada si no conseguimos pagar las cantidades que impone el Banco, sin considerar que la tasa de interés ya no será la misma, pues ésta sube a disposición y con criterio de cada Banco.

Haciendo otra mención aportadora al tema de investigación, la entidad conocida como la “DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO”, el cual es una entidad creada en el año 2003, como una instancia interna dentro de las entidades bancarias que buscan prevenir y resolver los conflictos que se puedan suscitar entre los usuarios y las entidades bancarias; dentro de la guía de criterios que rigen su actuación, se presenta si ésta entidad tiene la facultad para resolver el reclamo de un cliente en temas de refinanciación de deudas, para lo cual la entidad defensora del cliente

financiero textualmente sostiene que dicha “Oficina no puede realizar gestiones como las solicitadas (sobre refinanciación de deudas bancarias), al encontrarse éstas relacionadas a las condiciones que establece cada entidad en su relación con los clientes, no pudiendo asimismo intervenir en lo que respecta a las políticas de una deuda. Ello debido a que la función del Defensor del Cliente Financiero es resolver los reclamos de los clientes de las entidades financieras, surgidos porque el cliente considera que la solución dada por su entidad financiera no es acorde a las condiciones pactadas en su contrato, esto es reclamos referidos a las operaciones de las clientes realizadas con sus entidades financieras”.

Concluyendo que “Cabe añadir que en el caso de las refinanciaciones se está ante situaciones de modificación de un contrato, siendo que la posibilidad de modificar un contrato pertenece al ámbito de la voluntad de las partes; de ahí que no es una materia reclamable el que la entidad financiera no desee otorgar una refinanciación a un cliente”.

Las consecuencias de un endeudamiento crediticio bancario con respecto a una persona que por motivos ajenos no tiene las mismas posibilidades económicas, pero mantiene una voluntad de pago intacta son las que se ven totalmente afectadas al llegar a un acuerdo de pago que no estudia ni considera la real situación económica.

Si comparamos el concepto y la práctica de refinanciación bancaria de los créditos personales en otros países, podemos destacar que por ejemplo países como Colombia o España, cuando los clientes adquieren créditos con las entidades financieras, el acceso para refinar sus deudas puede ser aceptadas bajo dos circunstancias; el primero, cuando una persona se encuentra atrasada en sus cuotas mensuales de pago; y la segunda, cuando aún sin dejar de cumplir con las cuotas, prevén que no podrán seguir pagando el valor de las mensualidades ya pactadas.

De este modo la persona que adquirió un crédito por parte de los bancos, no deja de pagar ni entrar en mora, evidenciándose que ambas cosas son las que hacen que las personas realicen mayores gastos y al mismo tiempo les afecte su historial crediticio.

Las Ventajas que se identifican en la refinanciación que se brinda en esos países permite mejorar el plan de pagos de cada persona ya que los plazos de pago se extienden, generando así, que éstas se

vuelvan más fáciles de pagar, aun sabiendo que el valor del crédito aumentara, la persona deudora estará más tranquila, pues estará seguro de que la nueva cuota no le afectará sus ingresos.

Es así que se puede destacar que la refinanciación de las deudas bancarias en Colombia, permiten que las personas no se descuiden otro tipo de obligaciones crediticias, y responsabilidades personales, ya que la refinanciación no genera un ingreso moratorio, ni mucho menos un cobro de manera judicial.

Por otro lado, la refinanciación de las deudas, no afectan el historial crediticio de las persona, pudiendo ellas acceder a algún otro tipo de crédito si así lo prefieren, siendo esto último algo que para una mejor seguridad económica no se debería permitir si la deuda es alta.

Volviendo a la realidad de nuestro país, debemos analizar mucho más allá de lo económico, para poder así dirigirnos a la parte más importante, esto es, la parte jurídica, la parte del derecho, la parte primordial para que todo lo mencionado funcione, pues cada hecho siempre debe realizarse dentro del marco jurídico muy bien especificado, con el único fin de respetar lo primero que garantiza el Estado en la Constitución Política del Perú; los derechos fundamentales de la persona.

Tal como señala la Constitución en el artículo 51 “La Constitución prevalece sobre toda norma legal; la ley, sobre las normas de inferior jerarquía, y así sucesivamente...”; y es por esa misma razón que principalmente se argumenta y señala que en este trato sobre la refinanciación de los créditos bancarios y la manera en que se ha concebido este beneficio para las personas vulnera evidentemente derechos fundamentales de la persona, partiendo desde el punto de vista en que nada está por encima de la Constitución Política del Perú.

Según el catedrático constitucional Segundo Montoya Chuquipoma (2010), “los derechos fundamentales de las personas son derechos subjetivos, derechos de los individuos no sólo en cuanto a derechos de los ciudadanos en sentido estricto, sino en cuanto garantizan un status jurídico o la libertad de un ámbito de la existencia. Pero al propio tiempo son elementos esenciales de un ordenamiento objetivo de la comunidad nacional, en cuanto ésta se configura como marco de una convivencia humana justa y pacífica...”; por lo que al hablar de la existencia de afectación de los derechos fundamentales, nos damos cuenta que se atenta también con un status jurídico que tenemos como personas con derecho a ser tratados de manera justa.

Pero como indicamos, los derechos fundamentales de la persona de manera evidente vulnerados son esencialmente los contenidos en el artículo 1 de la Constitución Política del Perú, donde manifiesta que el Estado tiene como finalidad suprema “la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad”; y en el artículo 2 inciso 1 el cual prescribe que toda persona tiene derecho a “la vida, a su libre desarrollo y bienestar”.

Frente a estos derechos vulnerados, Chirinos soto (2010), aclara que debemos saber que su contenido no se limita a una conceptualización netamente literal, como al decir por ejemplo que el derecho a la vida es simplemente dejar que una persona viva, o que no se atente contra su vida.

El catedrático en derechos fundamentales de la persona Segunda Montoya Chuquipoma, realiza una explicación de la implicancia de estos derechos, englobándolos en una gran dimensión de derechos afianzados y relacionados unos a otros, indicando que partiendo desde el hecho de que el Estado nos reconoce como personas jurídicas sobre quien recae derechos inalienables solo por esa misma razón y reconocimiento, naciendo a partir de éste el respeto a la dignidad de la persona, describiendo que “la dignidad es protegible como principio constitucional, y derecho fundamental justiciable”, agregando que “es la base de los derechos fundamentales..., y constituye el soporte estructural de la constitución, ya sea como modelo político, económico o social”, haciendo por último cita y mención de lo dicho por Ernesto Benda (1996) donde señala que muy aparte a la protección de la dignidad humana, “...el Estado tiene que hacer frente a las amenazas que surjan en el curso de los cambios sociales”, obteniendo así un claro entendimiento de que pese a los cambios de toda índole, bajo ningún fundamento las leyes pueden atentar contra la dignidad de la persona.

Conexamente el catedrático Segundo Montoya citando a Gris Espiell, sobre el derecho a la vida señala que “no se trata de que la vida sea únicamente una manifestación biológica del ser durante un periodo de tiempo, sino también, y necesariamente, el goce de bienes económicos, de prestaciones sociales, de servicios culturales y el pleno ejercicio de todos los demás derechos humanos”.

Por otro lado, se señala que, frente a los derechos asegurados por el Estado y el comportamiento en sociedad de las personas, nace una lógica reacción en derecho, esto es, al libre desarrollo, el cual frente a la problemática que presente la refinanciación de los créditos bancarios, se ve mucho más afectado, considerándose un obstáculo descrito como “violencia estructural... el cual existe en el orden social, como la falta... para obtener lo necesario para subsistir”.

Por ende todo ello genera la sensación del derecho al bienestar el cual está perfectamente descrito en la Declaración de los Derechos Humanos en el artículo 25 donde prescribe que para la persona es “un nivel de vida adecuado, que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios”, dejándose ver que con la reglamentación actual sobre la refinanciación de créditos bancarios se vulneran colateralmente derechos muy importante en el desarrollo personal y familiar.

Y es que todo lo mencionado tiene relación directa con el desenvolvimiento protector del Estado al actuar en nombre de la constitución y los derechos fundamentales, siendo así que tales fundamentaciones en nombre de la constitución son evidenciables, por ejemplo, en el cobro de las deudas tributarias, y las deudas alimenticias.

Es de éste modo que podemos apreciar en los casos de deudas alimenticias, que el padre a quien se le impone una suma de dinero mensual, para una finalidad fundamental, el cual es la sustentación vital de un hijo, el derecho considera la colisión de dos derechos fundamentales, respetando de esta manera ambos, tanto del padre como del hijo, al considerar que dicho pago mensual por concepto de alimentos no debe vulnerar la capacidad y el modo de vida del padre, pues tal como señala el Código Procesal Civil en su artículo 646 inciso 5, son inembargables, es decir no se le puede despojar a una persona, las remuneraciones y pensiones, cuando ésta no gane más de cinco unidades de referencia procesal.

Al respecto Mariano Peláez Bardales (2010), indica que en una exigibilidad de pago respecto de deudas, “carece de importancia la voluntad de las partes, máxime si la voluntad social, regida por principios de orden religioso, moral, político y económico, tiende a asegurar la dignidad de la persona dentro de una sociedad civilizada, por lo que los acuerdos o convenios de carácter particular no pueden superponerse a las leyes” y sobre todo a la constitución respecto a derechos fundamentales de la persona.

Así termina agregando que la prohibición de un embargo total de los bienes tiene como finalidad, “garantizar un mínimo de bienes a efecto de evitar la total indigencia del deudor, preservando aquellos bienes indispensables para su subsistencia material del mismo y de su familia, que le permita una existencia humana digna, y también contar con los instrumentos necesarios e

imprescindibles para el ejercicio de su profesión u oficio”, los cuales están catalogados como Bienes indispensables para la subsistencia del obligado y sus parientes.

Por otro lado encontramos que las deudas tributarias según Carvalho Paulo de Barros (2011), también son cobradas con un gran respeto por los derechos fundamentales de la persona, generándose principios de base constitucional como el principio de capacidad económica que busca denotar la verdadera capacidad económica de toda persona para pagar tributos, ya que no toda situación económica es igual a otra.

Así otro de los principios constitucionales a resaltar según Escribano Francisco (2010) es el principio de no confiscatoriedad, la cual fija a las personas contribuyentes, a que no soporten una imposición tributaria demasiado alta que constituya una latente privación de su patrimonio.

Entonces finalmente entendemos que ninguna circunstancia es eximente ante los ojos de la constitución, que todo gira alrededor de ella, y al mismo tiempo que protege los derechos fundamentales de la persona frente a cualquier ámbito jurídico.

Por estas razones la refinanciación bancaria de los créditos personales, concurren en un atropello a los derechos fundamentales de la persona, y no cumple con lo que originalmente supone; un beneficio para el deudor con voluntad de pago.

No basta entonces con que exista un derecho exigible de por medio, por parte del acreedor al cobrar un dinero prestado, en nombre de un acto jurídico de carácter privado, pues ello no faculta a la parte acreedora a actuar de acuerdo con su condición misma, pues ello es un evidente abuso del derecho.

Por eso, y teniendo en cuenta que el abuso del derecho no es otra cosa que un límite impuesto al ejercicio de un derecho, con el único fin de proteger a la otra parte de la relación jurídica obligacional en relación con el titular del derecho activo que en palabras de Fernández Sessarego, (1999) supone “actitudes egoístas y antisociales descritas como anormales o irregulares. Se trata de evitar que un titular de un derecho subjetivo, cometa excesos al actuar sus derechos, o al no usarlos, que agraven intereses ajenos dignos de la tutela jurídica, a pesar de la no existencia de una expresa norma que determine tal protección”.

Bajo estos términos, también señala citando a Alpa y Bessone, que “el rápido cambio de la realidad económica y social, las innovaciones tecnológicas el variar de los valores de la sociedad, obliga a los juristas a desarrollar un arduo deber de adecuación de las normas (cristalizadas en los códigos y en las leyes especiales) a los nuevos hechos que ellas no habían previsto”, meritando de esta forma la investigación de esta problemática planteada.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Aproximación Temática:

Desde el 2010, Chimbote y su vecino colindante Nuevo Chimbote han crecido tanto económicamente por diversas razones, tanto así que cada día vemos que está en un proceso de constante cambio, no solo en sus calles sino también en el pensamiento de las personas con ganas de salir adelante económicamente hablando.

Estas personas con ese único fin han invertido sus ahorros y muchos otros han tenido que pensar en el único apoyo externo que podrían recibir, lo que se conoce como préstamos bancarios personales.

Es desde este mismo punto donde toma un rumbo distinto la vida de cada una de esas personas, y al mismo tiempo el propósito de la investigación del problema percibido en la realidad de muchos.

Se debe tener en cuenta que al señalar ese “rumbo distinto”, quiere decir que existen dos simples formas de realidad a identificar respecto a las personas que cuentan con un acceso al crédito personal bancaria, y estas son:

Los individuos que van por ese camino del éxito y la superación económica, quienes son los que se benefician con el mejor y rápido acceso al crédito que podrían tener si lo solicitan, pues porque es evidente que su calificación dentro de los datos económicos que maneja la empresa bancaria está en color verde, es decir, que dicho sujeto está considerado como un buen pagador y que por ello no tiene riesgo alguno de que no vaya a pagar lo que se le presta, es más, la cantidad de dinero que los bancos pueden darle como préstamo incrementa gracias a ese calificativo y a su historial económico limpio.

Los individuos que no pudieron tener éxito por razones involuntarias, no deseadas, son aquellos que lamentablemente, si bien en un momento de su vida pudieron acceder a un crédito bancario alto, ahora sufren las consecuencias de tener o haber accedido a ese préstamo de dinero tan alto, que a estas alturas de su vida se ha incrementado tanto por intereses, mora y demás tasas que el banco pueda fijar, o que al darse cuenta que a consecuencia de su declive económico involuntario, se dé cuenta que por más que hagan honor a sus deudas y quieran pagarlas, saben a ciencia cierta que bajo ningún motivo será una suma que podrán pagar cada fin de mes.

Es a estos sujetos que solo les queda una posible solución para tal problema, el cual es conocido como la refinanciación de los créditos bancarios personales y es aquí donde nuestra investigación e identificación de la realidad problemática toma forma y sentido.

Entonces, ¿para qué sirve la refinanciación bancaria? Si notamos que no está cumpliendo con su cometido al hacerse conocido como un beneficio para las personas deudoras con voluntad de pago y con una baja disposición económica para realizar los pagos pactados tiempo atrás.

Frente a ello entonces objetivamente ¿Cómo la refinanciación bancaria de los créditos personales afecta derechos fundamentales de la persona? Encontrando que frente a todo hecho factico, el derecho se impone para lograr vivir de manera justa, siendo tratados como personas pasivas de derechos y deberes, que en todo caso resultan inviolables.

Por eso existe la necesidad de promover el cambio mediante la fundamentación de la doctrina constitucional y otras ramas del derecho allegadas al pago, frente a lo regulado por la superintendencia de banca, seguros y AFP, al facultar administrativamente a los bancos a desvirtuar un beneficio jurídico para los deudores financieros.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿De qué forma la refinanciación de las deudas bancarias personales contenidas en la Resolución N° 8181 de la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP afectan los derechos fundamentales de la persona?

1.3. JUSTIFICACIÓN:

La presente investigación se puede contrastar con la realidad que vive no solo nuestra localidad de Nuevo Chimbote, sino también todo el país, atendiendo así a una problemática económica vivida por muchos peruanos, como consecuencia del acceso a una refinanciación bancaria de los créditos personales, dándole de este modo un contraste constitucional frente a la cantidad de dinero del que se deben despojar para pagar sus deudas.

Es un tema que se puede solucionar con el estudio crítico del tema a tratar, pues como vemos el cobro excesivo como consecuencia de una refinanciación bancaria de crédito personal, pese a que las personas recurrentes a este beneficio crediticio tienen una evidente disminución de su ganancia económica mensual, lo que ocasiona que a estas personas se les afecte de manera colateral su manera de vivir, olvidando que toda persona tiene derechos fundamentales garantizados por el Estado, para poder disfrutar de una vida digna y un mejor desarrollo.

Por ello en la sociedad peruana muchísimas personas sufren esta funesta realidad, pues el nivel de ganancia económica mensual de cada familia es muy poca frente al costo de vida actual de toda la sociedad, y al estar endeudado genera un recorte muy grande en ese acceso que nos da el dinero para poder vivir de manera digna, tanto así que este problema no se puede dejar de lado pues el mismo Estado Constitucionalista en el que vivimos nos garantiza el derecho a poder vivir de manera digna.

1.4. RELEVANCIA:

La presente investigación es relevante, pues lograra plasmar y analizar, el modo en que los Bancos operan cuando se habla de una refinanciación bancaria de las deudas crediticias personales; llegando a plasmar que dicha figura no puede llegar a considerarse un verdadero beneficio frente a la carencia de pago de una persona a causa de la falta de dinero, generando un antecedente teórico y fundamentos jurídicos para lograr una mejor aplicación de los derechos fundamentales en relación a los derechos económicos particulares.

De esta forma está evidenciándose que existe una imperfección dentro de este sistema de refinanciamiento de deuda, el cual no está considerando el hecho de que se están dejando dañados los derechos fundamentales de la persona al exigir un pago muy elevado frente a los ingresos generados de ésta a consecuencia de situaciones inesperadas que cambian bruscamente la cantidad de dinero que se percibe de manera mensual.

Por ésta razón se entiende que el poco dinero percibido de manera mensual es casi destinado en su totalidad para pagar las deudas bancarias, dejándose de lado el sentido humano al no pensar que dicho dinero percibido también es usado para sostener una familia, y cubrir los gastos básicos de una familia.

Es así que logramos comprender que los derechos fundamentales como el derecho a la vida, al bienestar, al libre desarrollo y el respeto a la dignidad humana están siendo vulnerados por una mala regulación de la ley sobre la refinanciación de los créditos bancarios personales, ya que estos derechos fundamentales siendo inherentes a la persona, constituyen como resultado que su defensa sea un fin supremo del Estado y que por esa misma razón debe existir un mejor planteamiento respecto de este tema económico en nuestro país.

1.5. CONTRIBUCIÓN:

Basándonos en los hechos vividos por familias de la sociedad peruana resulta totalmente factible este tema a investigar, pues ayuda a reconsiderar el sistema económico y modificar la estructura de los “beneficios” de pago que otorga un banco, para que de esta manera no se afecten los derechos constitucionales, los cuales no deben ser vulnerados bajo ninguna circunstancia más que las especificadas dentro de la propia Constitución Política del Perú.

Es un evidente generador de nuevos conocimientos, pues el sistema económico en el que vivimos no debe ser ajeno al cambio que vive el Estado al hacer que todo gire alrededor y en concordancia a la Constitución y a los derechos por los que vela, así como una mejora y modificación en base a lo que se conoce como acceso a la refinanciación bancaria de los créditos personales.

La presente investigación tenido siempre la finalidad de aportar nuevos antecedentes en un antes y después del tema de refinanciación y sus efectos en el derecho fundamental de las personas a tener una vida digna y demás derechos conexos relacionados a lo económico, llegando así a generarse nuevos conceptos de política económica a desarrollar en nuestros país, y otros temas relacionados al pago de las deudas, los embargos por deudas, y otros temas.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. OBJETIVOS GENERALES:

- Determinar la forma en que la refinanciación de las deudas bancarias personales contenidas en la resolución N° 11356 de la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP afecta los derechos fundamentales de la persona.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Analizar la finalidad de la refinanciación de los créditos bancarios personales contenidas en la resolución N° 11356 de la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP.
- Analizar las consecuencias de la refinanciación de las deudas bancarias personales contenidas en la resolución N° 11356 de la Superintendencia de Bancas Seguros y AFP.
- Fundamentar la modalidad de pago de la refinanciación de los créditos bancarios personales contenidas en la resolución N° 11356 de la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP con la doctrina referente al pago de las deudas.

1.7.HIPÓTESIS:

- **H:** La refinanciación de las deudas bancarias personales contenidas en la resolución N° 11356 de la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP vulnera los derechos fundamentales a la persona humana, a su dignidad, a la vida, a su libre desarrollo y bienestar.
- **H₀:** La refinanciación de las deudas bancarias personales contenidas en la resolución N° 11356 de la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP no vulnera los derechos

fundamentales a la persona humana, a su dignidad, a la vida, a su libre desarrollo y bienestar.

II. MÉTODO:

2.1. METODOLOGÍA:

2.1.1. TIPO DE ESTUDIO:

– **Orientada a la comprensión:**

La presente investigación está destinada a la comprensión distintas formas en las que el cobro excesivo de las deudas bancarias luego de un acuerdo de refinanciación de la misma vulnera derechos fundamentales de la persona reconocidos y defendidos por la Constitución Política del Perú.

2.1.2. DISEÑO:

– **Teoría Fundamentada:**

La presente investigación respalda toda la información plasmada gracias a la base fundamentada de las diferentes teorías que aporta el derecho constitucional como pilar supremo del derecho; el derecho bancario dentro de sus parámetros básicos y las distintas teorías que tienen su razón de ser en favor de un mejor manejo y enfoque del derecho y la economía sin dejar de lado aquellos derechos fundamentales que son inherentes a la persona, frente a cualquier otro.

2.2. ESCENARIO DE ESTUDIO:

La presente investigación desarrollará la recolección de información específica en la entidad bancaria Banco de Crédito del Perú (BCP) Sede Chimbote y Nuevo Chimbote, en razón a que la refinanciación de las deudas bancarias personales empieza como un acuerdo netamente administrativo a petición del deudor y con previa aceptación de ente bancario.

Así mismo se pretende obtener información en el Juzgado especializado en lo Civil de Chimbote a fin de poder desarrollar los fundamentos jurídicos de los jueces al momento de realizar la ejecución por obligación de dar suma de dinero empleadas por los bancos debido

al cobro de éstos hacia las personas deudoras luego de la refinanciación bancaria impuesta e impaga.

Por último, se tomará en cuenta a los Estudios Jurídicos como Villón y Villón Abogados que prestan sus servicios en los casos de refinanciación de las deudas bancarias, y brindan asesoría eterna a los mismos bancos en los temas de refinanciación de las deudas bancarias.

2.3.PARTICIPANTES:

Abogados y Jueces de Chimbote especialistas en derecho bancario, jefes de gerencia de bancos, derecho y supremacía constitucionales, tales como:

- Especialidad, Doctor en Derecho Constitucional, ubicado en Sáenz Peña 667.
- Especialidad, Asesora Externa del Banco de Crédito del Perú, Ubicada en Estudio Jurídico Villón y Villón Abogados S. Civil de R.L. Alfonso Ugarte 365.
- Juez Especializado en Derecho Civil y Derecho Constitucional, Ubicado en el 4to Juzgado Civil de Chimbote.
- Juez Especializado en Derecho Civil y Derecho Constitucional, Ubicado en el 2do Juzgado Civil de Chimbote.
- Especialidad, Derecho Penal Económico, Defensa del Consumidor, Asesor en Refinanciamiento de Deudas, Ubicado en Estudio Jurídico LEY ABOGADOS, Av. Sucre 222 - Pueblo Libre, Lima.

2.4. TRAYECTORIA METODOLÓGICA:

– Plan de análisis metodológico cualitativo:

El método cualitativo permite un análisis investigativo desde un criterio subjetivo del investigador, donde se plasma toda la información que percibe de la realidad, sin intervención del investigador.

Para identificar y llegar a plantear el presente problema de investigación ha sido necesaria la observación misma de los datos precisos que otorga el diario de economía y negocios del Perú en cuanto al incremento de las deudas bancarias con las que carga una familia de nivel medio en la sociedad peruana.

Por otro lado el presente problema se detectó con mucha mayor claridad al ser testigos y observadores del gran problema que hoy en día le ocurre a muchas personas que se encuentran endeudadas con una entidad bancaria y no tienen ninguna posibilidad de pagar una cantidad de dinero mensual fijada de manera tan desmesurada, pese a que exista una voluntad de pago.

De este modo luego del conocimiento de casos particulares y experiencias oídas de manera personal, se determinó de realizar un análisis sistemático desde la finalidad, requisitos y formas de poder acceder a una refinanciación de las deudas bancarias, así como localizar de manera específica de qué forma este procedimiento interno a cargo de los bancos genera una vulneración hacia los derechos fundamentales de la persona.

De esta manera se realizara la consulta de muchos autores especialistas en derecho constitucional y derecho bancario, presentándose de esta forma el uso necesario de los métodos o técnicas de recolección de datos como la entrevista a los especialistas en temas de refinanciación bancaria y derechos constitucionales, tratando de esta manera encontrar un mayor equilibrio tanto de la economía, el derecho de los acreedores al pago, y los derechos fundamentales de toda persona.

Por tales motivos, y frente a la necesidad de aclarar y fundamentar la realidad problemática inmersa en la presente investigación dichas entrevistas se realizaran a doctores especialistas y abogados y jueces, los cuales son testigos diarios de los sucesos relacionados con la realidad problemática, por lo que la técnica de recolección de datos llamada entrevista, se llevara a cabo para poder rescatar opiniones especializadas sobre el tema, elaborando las preguntas debidas y precisas que ayuden a nutrir de mucha información, trasladando cada una de las respuestas jurídicas y vivencias experimentadas al informe final del proyecto que busca un entendimiento claro y preciso, para la comprensión total del problema.

2.5.TÉNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

2.5.1. TÉCNICAS:

– ENTREVISTA:

Según Hernández S. y otros, (2006) es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

Por otro lado, Folgueiras Bertomeu (2009), sostiene que la entrevista, es una técnica orientada a obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de los informantes en relación a la situación que se está estudiando.

En este tipo de técnica a través de las preguntas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.

Esta técnica de recolección de datos resulta ser la más idónea para rescatar toda la información necesaria para el fundamento jurídico correcto de la presente investigación, rescatando de manera fidedigna todo lo que ocurre exactamente en el escenario de la realidad del problema planteado.

2.5.2. INSTRUMENTOS:

– CUESTIONARIO:

El cuestionario es un instrumento básico de la observación en la encuesta y en la entrevista; en el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten obtener datos de la realidad social, a través de la información brindada por los entrevistados.

Las preguntas del cuestionario pueden ser estructuradas o semi estructuradas, para esta investigación se llevan a cabo éstas últimas para obtener información cualitativa. Las entrevistas semi estructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre temas deseados (Hernández Sampieri, 2007).

Por ende, el propósito de cada una de las interrogantes hechas hacia los entrevistados tendrá la única finalidad de poder recibir un fundamento real y jurídico sobre el problema planteado, generándose así una mejor valoración de las distintas respuestas que darán los entrevistados,

lo cual a su vez justificara la importancia de la presente investigación, otorgándole una base real y científica.

MÉTODO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

2.5.3. Unidades Temáticas

La presente investigación busca en primer lugar comprender la finalidad de una refinanciación de deuda bancaria, la cual posteriormente se verá asociada tanto a las razones del modo de cobranza y las demás implicaciones que conlleva la refinanciación de la deuda bancaria, para que con ello conexamente se pueda analizar si bajo los procedimientos actuales el cobro de las deudas en términos de refinanciación obedecen a parámetros razonables y justos, los cuales conducirán a realizar un subsecuente análisis respecto de las consecuencias de dicho cobro, es decir si al final se considera que se considera la existencia de vulneración de los derechos fundamentales de la persona, sustentando cada uno de estos puntos con la doctrina contenida respecto de los parámetros de cobro y exigencias de pago existentes en el derecho.

2.5.4. Categorización

Los elementos de estudio que se han tomado en consideración abarcan como temas más importantes, en primer lugar, la actual legislación y reglamentación en cuanto al tema de Refinanciación de deudas bancarias personales, y subsecuente temas de derecho constitucional y derechos fundamentales de la persona, los cuales se desprenden en consecuencia de un análisis del tema señalado en primer lugar.

Nos obstante como complementación se toma en cuenta doctrinas relacionadas con el pago de deudas, o exigencias de pago existentes en el derecho, tales como en el derecho tributario, el derecho civil, y teorías de soporte como el abuso del derecho y la inembargabilidad de bienes.

2.6.1. MAPEAMIENTO:

La localización de los lugares designados para la presente investigación es:

- Estudio Jurídico Villón y Villón Abogados S. Civil de R. L. ubicado en Jr. Alfonso Ugarte 365 Segundo Piso.
- Universidad Cesar Vallejo –Campus Universitario de Nuevo Chimbote.

- Estudio Jurídico Montoya ubicado en Sáenz Peña 667.
- Segundo Juzgado Civil de Chimbote. Av. Gálvez, Ex Colegio Champagnat.
- Tercer Juzgado Civil de Chimbote. Av. Gálvez, Ex Colegio Champagnat.
- Cuarto Juzgado Civil de Chimbote. Av. Gálvez, Ex Colegio Champagnat.
- Estudio Jurídico LEY ABOGADOS, Av. Sucre 222 - Pueblo Libre, Lima.
- Estudio Jurídico Gratuito de la Universidad Cesar Vallejo, Av. Alfonso Ugarte – Chimbote.

2.6.2. RIGOR CIENTÍFICO:

Las teorías y autores que permitirán dar una base científica a la presente investigación, se encuentran descritas y respaldadas con las opiniones y aportes tanto jurídicos como doctrinarios especialistas en derecho constitucional, y el estudio de los derechos fundamentales y sus fundamentos en un sentido amplio tales como el Doctor Montoya Chuquipoma Segundo, quién en su libro “Lecciones de Derecho Constitucional - Derechos Fundamentales”, hace una interpretación completamente amplia y basadas en la historia y la doctrina comparada sobre el significado de los derechos fundamentales reconocidos en la constitución política del Perú, de esta manera se podrá comprender si verdaderamente existen derechos fundamentales que son vulnerados en cualquiera de sus dimensiones a causa de refinanciación bancaria impuesta a la persona.

En otro de sus libros llamado “Lecciones de Derecho Constitucional Peruano”, el doctor Montoya Chuquipoma sostiene los fundamentos de un Estado Constitucional de Derecho y la supremacía de la Constitución como regulador de todo el derecho, coincidiendo así con otros autores como Raúl Ferrero en su libro Derecho Constitucional General - Materiales de Enseñanza.

También se debe tener en cuenta muchos otros aportes doctrinarios como el del autor de “Doctrina y Casuística de Derecho Tributario”, Francisco Escribano o Peláez Bardales, Mariano en su libro sobre “El Proceso Cautelar: Bienes Inembargables”, donde sustenta que el accionar y la aplicación del derecho se aplica obedeciendo a los principios constitucionales y el respeto de los derechos fundamentales de la persona, tales como su dignidad y vida digna, con lo cual se debe llegar a la conclusión de que la constitución a través del accionar del Estado regula toda acción, incluso las económicas.

Bajo ese mismo sentido encontramos al autor del libro “Abuso del Derecho” de Carlos Fernandez Sessarego, en el que sustente bajo qué circunstancias el derecho individual o el ejercicio mismo de un derecho está limitado por los derechos fundamentales de la persona y su respeto como persona.

Por último, abarcamos temas sobre derecho bancario con autores especialistas en dicho campo del derecho tales como Blossiers Mazzini, José. J. donde en su libro “Cómo Aprender Derecho Bancario: Guía de Consulta” plasma los fundamentos y principios del derecho bancario, las modalidades y los tipos de operaciones financieras.

2.6. Aspectos éticos

Original: Se aplicó a la obra o el documento que ha sido producido directamente por su autor sin ser copia de otro.

Anonimato: Carácter o condición de una persona que oculta su identidad, que se realizó y se consideró este aspecto en el momento que se aplicó el instrumento.

Confidencialidad: Cualidad de aquello que es reservado o secreto, ya que este queda solo entre entrevistador y entrevistado.

Consentimiento informado: El investigador explico la unidad de análisis (encuestado) sobre el proceso de investigación, en el cuál fue parte; sobre esto verso el consentimiento del encuestado.

III. RESULTADOS:

3.1. Descripción de Resultados

Sobre la primera Entrevista:

Respecto de la primera pregunta el entrevistado sustentó que existe una finalidad desde dos puntos de vista, la primera es referente al deudor, y sustentó que existe como una posibilidad de evitar mayores daños y es que el incumplimiento del pago acarrea mayores intereses, por lo tanto, la finalidad es evitar con la refinanciación que la deuda crezca mucho más, con el tiempo. Por lo cual explica que una de las características del pago, es el cumplimiento de éste en el tiempo pactado, tanto en tiempo y fechas. Entonces la refinanciación permite salir de ese esquema, pero no permite que se deje de pagar, sino que se eviten problemas o consecuencias mayores como, por ejemplo, el remate de mi casa, o un cobro de intereses mayor.

Desde el punto de vista del banco, el problema es que el banco no presta su propio dinero sino el de sus ahorristas, por lo cual la meta del banco es que una vez que la persona incumple con los pagos pactados en un primer momento; tratar de buscar la forma de recuperar el dinero prestado con el menor costo posible, ya que si insiste exigir que el deudor pague en una o dos cuotas, lo más probable es que no pueda pagar, y consecuentemente se va a realizar un gasto mayor al intentar recuperar el dinero adeudado, ya sea con abogados, procesos judiciales y demás, para probablemente al final llegar al remate del inmueble del deudor, y una vez obtenido el inmueble, según la ley de bancos el banco no puede ostentar inmuebles, por lo cual tiene que realizar un remate y todo ello genera un costo, y eso es lo que trata de evitar el banco con la refinanciación.

Por último, añadió que, la finalidad de la refinanciación en sí no es ayudar al pago de la deuda de las personas, sino reducir sus gastos de cobro, por lo cual ésta no se realiza de “buena fe”, ya que dando un ejemplo decía que, si en un primer momento el costo para realizar el cobro se mostraba en mil soles, con la refinanciación se reduce a 500 soles.

Respecto a la segunda pregunta, hizo la comparación siguiente, en temas de cobros tributarios, por ejemplo, la administración tributaria está obligada a dar el acceso a la refinanciación, pero el banco formalmente no está obligada a hacerlo, y si es que acepta una refinanciación, ésta es bajo sus condiciones, de forma unilateral, donde no hay una negociación posible, dando como ejemplo que si el banco acepta te va a decir, “bien si antes el pago estaba pactado a 10 cuotas ahora serán en 20,

pero con un interés mayor, y ello es en razón a que la persona al fallar una vez en el pago de sus deudas, no encuentra forma de que la persona como deudora asegure, que continuará pagando.

Por lo tanto concluye dando su posición respecto a que por ejemplo, en éste caso debería existir una regulación para que se den las posibilidades en las que se pueda dar la refinanciación de deudas bancarias personales de manera obligatoria, pero con respecto a cantidades de dinero que no pasen de una cantidad específica de 10 mil o 20 mil soles, ya que considera que es una cantidad que se puede pagar, teniendo en cuenta muchas veces se llega a instancias judiciales que acarrean el remate de bienes y demás propiedades.

Respecto de la tercera pregunta el entrevistado alega que eso está facultado por la ley de bancos, en su artículo nueve el cual establece que el cobro de intereses y demás son de libre albedrío impuestos por los bancos, teniendo en cuenta el principio de competencia. Dejando en claro que no es algo que sea justo y menos en casos de refinanciación de las deudas bancarias personales ya que al final estos intereses son los que hacen aumentar la deuda.

Respecto de la cuarta pregunta explica que, desde el punto de vista del banco, el cobro de la deuda bajo la temática de la refinanciación no tiene nada que ver con lo razonable o con ayudar a la persona a pagar su deuda. Ello en razón a la forma en que el banco trabaja, en donde ellos analizan una deuda, y de este modo elabora una partida contable y la deuda refinanciada la colocan en una lista de cobranza dudosa. Por lo tanto, al final, si la persona paga o no, con o sin refinanciación de la deuda, el banco va a terminar cobrando de cualquier manera, teniendo en cuenta lo que va realizar el banco es tratar de reducir el costo de la cobranza al mínimo y dependiendo de ello se generará dicho cobro, pero no pensando en la persona sino en su conveniencia.

Respecto de la quinta pregunta, explica que resulta complicado tratar de probar una voluntad de pago, ¿cómo evidenciar esa voluntad de pago?, de la cual por ejemplo si debo una cantidad alta de dinero y pasado el tiempo me acerco a la entidad bancaria y explico los motivos por los cuales quiero pagar menos, asegurando con la sola palabra, el banco obviamente que no va acceder, pero si por ejemplo tienes una casa con la cual avalar esa palabra, el banco propondrá o consignara el embargo preventivo o la hipoteca de dicha casa o propiedad. Y muy aparte de eso piden una cuota inicial para luego poder generar una voluntad de pago.

Entonces señala que en los casos que puede ver en los expedientes de su juzgado, con deudas que no sobrepasan la cantidad de cien mil soles, el banco tiene una postura de aceptar una refinanciación

de deuda, no obstante a ello son bajo términos de los cuales como plantea la pregunta no se sustenta bajo la sola voluntad de pago del deudor, sino que se llega a plantear acuerdos dentro de los cuales, en su opinión ha llegado a notar excesos y abusos por parte del banco.

Respecto de la sexta pregunta el entrevistado opinó que sí se da una vulneración a los mencionados derechos fundamentales de la persona, pero que existe un gran problema en la sociedad, por ejemplo, en el libre desarrollo de la persona se ha acogido la idea genérica que el mejor modo de vida es la acumulación de bienes y dentro de esa perspectiva pierde de vista la realidad de su presupuesto, pues lo ideal sería que la persona gaste menos de lo que gana, pero en la realidad sucede que incluso los que ganan menos del sueldo mínimo, y solo gasta para comer y al no tener dinero incluso para eso, muchos acceden al consumo por vía de tarjetas de crédito en supermercados y de ese modo empiezan a endeudarse, y el problema está en la facilidad de ingreso al crédito donde considera que existe allí un grave problema y desde esa perspectiva debería de cambiar, pues se empuja con publicidad y demás cosas al endeudamiento de la persona lo cual causa luego daños colaterales de los cuales luego se arrepienten y surgen las consecuencias.

Respecto de la séptima pregunta el entrevistado opina que sí, muchas veces en cuanto a estos derechos protegidos como siempre se ven vulnerados por el mismo hecho de que la sociedad, cambia constantemente y surgen los problemas no solo en la presente temática, sino hasta la vida cotidiana con cosas que para muchos le parecen normales.

Respecto de la octava pregunta alega el entrevistado de manera rotunda que sí, señala que se puede modificar en dos aspectos, primero el establecer segmentos o tratamientos diferenciados de acuerdo al monto de la deuda, porque normalmente hay una relación muy marcada de acuerdo al monto que se está debiendo, en razón a que por ejemplo si es un monto que no pasa de los diez mil o 20 mil soles, se evidenciaría que esa persona está en una situación de urgencia económica, y por lo cual efectivamente va afectar su vida, y es en esos casos que se le podría exigir un cambio al banco, por ejemplo que las tasas e intereses sean menores. El problema, señala el entrevistado, es que estamos en una economía de mercado en el que la fijación de intereses no puede darlas el Estado, entonces una posible solución podría ser que éstas deudas se compren a otra entidad bancaria, como el banco de la nación, ya que el banco de la nación no juega con ahorro de otras personas, sino que trabaja con capital que el Estado inyecta, logrando de este modo fijar intereses menores, en beneficio del deudor, para que logre pagar su deuda y esta no incremente de manera descontrolada.

Así también señala que hace falta una mayor información; las personas no están acostumbradas ni siquiera a una cultura económica, algunos ni si quiera tienen idea de la existencia de la SBS (Superintendencia de bancas, seguros y AFP), dentro del cual publican las tasas, los intereses y demás cobros extra que hacen los bancos, y aun sabiendo de la existencia de dicha información suceden dos cosas, la primera, sería el uso de los tecnicismos para explicar a la persona cuando pregunta en cada banco, quienes al final no saben más que antes de preguntar; y por otra parte no pueden manejar documentos o archivos que sube la SBS por ejemplo a su página web donde también se encuentra información sobre las tasas e intereses. Exactamente eso es lo que necesita la actual reglamentación, pues hay demasiadas cosas que quedan a disposición de los bancos, lo cual genera una sensación de indefensión, como es en este caso.

Sobre la segunda entrevista:

Respecto de la primera pregunta la entrevistada explico que la finalidad es que antes de caer en cesación de pagos e ingresar en ficheros o listados de morosos, este parece ser el negocio de las entidades financieras en época de crisis, cuando se retrae el consumo y los ingresos disminuyen para afrontar deudas. Se cree que optar por la refinanciación es la manera perfecta; empero, con ello trae diversas normas y clausulas contempladas por la Ley que se tiene que cumplir si o si, lo cual muchas veces en vez de ayudar al deudor al pago de su deuda, hacer que dicha deuda incremente más.

Por lo cual, en estos momentos, según la entrevistada, opino que no se cumple con el objetivo de dicha finalidad ya que, al momento de firmarse el contrato de refinanciación, y no poder cumplir con lo dispuesto en las cláusulas del contrato, origina la clasificación de riesgo de los deudores clasificado, como Normal que deberán ser reclasificados como Con Problemas Potenciales.

El deudor haya demostrado capacidad de pago con respecto al nuevo cronograma del crédito mediante el pago puntual de las cuotas durante los dos (2) últimos trimestres.

En caso el cliente tenga un crédito con otra Entidad Financiera que se encuentre refinanciado, éste deberá permanecer en la categoría de mayor riesgo en todo el Sistema Financiero, aun cuando se encuentre al día en otras entidades. Concluyendo así que la refinanciación trae consigo la capitalización de intereses encareciendo el crédito.

Respecto de la segunda pregunta la entrevistada sustenta que, para los Bancos, primero realiza un estudio respecto de cuan conveniente es refinanciar una deuda, y cuando lo hacen muchas veces realizan un acuerdo hipotecario, el cual permite abonar intereses y además tener un seguro afianzado

con una posterior ejecución del bien si al final no puede pagar la deuda, en comparación a la deuda que se da en un préstamo personal.

Respecto de la tercera pregunta la entrevistada alego que no es justificable, pues la clave es conocer la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) de cada institución bancaria, que resume el porcentaje real que se tendrá que pagar por el tipo de préstamo: tasa de interés anual, seguros, comisiones y gastos de administración. Cuando se conozca cada porcentaje se podrá adquirir el que más te convenga, es preferible comparar y elegir bien para no perder dinero, lo cual no se realiza entre las personas, por lo tanto, al momento del cobro resulta siendo el generador del aumento de la deuda.

Respecto de la cuarta pregunta la entrevistada dijo que no, la Refinanciación bancaria personal se trata en definitiva en favorecer a las entidades bancarias, crear una expectativa incierta de cobro de una cantidad elevada (en términos de capacidad de pago del deudor) se torne en una certeza razonable de cobro de una cantidad más reducida o sujeta a una mayor espera. Se trata de favorecer también los mecanismos para que la deuda pueda transformarse en capital y no en una deuda que aparentemente al cancelar se vea disminuida.

La principal ventaja de esta operación financiera es que el cliente, que no podía satisfacer las condiciones del préstamo inicial, puede conseguir unas mejores condiciones, que le pueden ayudar a proceder al pago de las siguientes cuotas de una forma más cómoda. Uno de los principales inconvenientes, es que, para proceder a una refinanciación, hay que cancelar las deudas pendientes y, normalmente, esas cancelaciones suelen conllevar determinadas comisiones que se habían pactado en el momento de contratar la deuda. El cliente deberá analizar si, los gastos que deberá satisfacer para cancelar la deuda principal son inferiores a los gastos que va a conllevar la contratación del nuevo préstamo. Ya que, si los gastos son menores, puede no interesarle proceder a la reunificación de deudas.

Sobre la quinta pregunta la entrevistada opinó que no, la voluntad de pago no es suficiente, por ejemplo: contratar préstamos, o créditos que mejoren las condiciones de las deudas que se han procedido a cancelar implica el compromiso ante la Entidad Bancaria - si fuese el caso - empero conlleva a un compromiso "formal", firmar ciertos documentos que al banco le causen certeza del pago. Este tipo de operaciones se suelen utilizar cuando el particular que ha contratado un préstamo no es capaz de pagar las cuotas que debe satisfacer, de modo que el banco o entidad financiera podría optar por un proceso ejecutivo y su ulterior embargo de bienes contra el demandado (moroso).

Cuando ocurre lo mencionado, se puede negociar con la entidad financiera, de modo que se vuelva a conceder otro préstamo, con un tipo de interés menor, o con un plan de pago que pueda interesar más al cliente, previa cancelación del anterior préstamo. Normalmente, en estos casos, se realiza un plan de pago que pueda beneficiar al cliente, que pueda ayudarle a satisfacer la deuda.

Sobre la sexta pregunta la entrevistada opinó que sí, empezando por que las entidades financieras muchas veces imponen condiciones difíciles de poder cumplir, como, por ejemplo: Cuota inicial elevada, etc. Sin embargo, si la refinanciación finalmente es aprobada, la deuda hasta podría duplicarse por el efecto de los intereses. Entonces ¿Cuál es la real ayuda que recibe el deudor que está en problemas? En consecuencia, el remedio podría resultar más caro que la enfermedad en sí.

Nadie está libre de sufrir dificultades económicas por causas justificables o incluso por una errada administración por falta de una cultura financiera, nadie está libre de sufrir algún problema ajeno a su voluntad y ello haga que no pueda cumplir con el pago de las cuotas a bancos o financieras en los plazos establecidos.

Problemas como la pérdida del empleo, baja en las ventas o quiebra de su negocio, problemas de salud, o es víctima de asalto, robo o estafa, puede ocurrirle a cualquiera. Otras personas caen en sobreendeudamiento por una errada administración financiera. Por cualquiera de estos motivos muchas personas ya no pueden pagar las cuotas al banco o entidad financiera en los plazos establecidos.

Es aquí donde empiezan los problemas para el deudor. Su deuda crece por el efecto de los intereses moratorios, penalidades y puede convertirse en impagable o muy difícil de pagar.

Por ejemplo, en los créditos hipotecarios si una persona se atrasa en 1 o 2 cuotas, el banco puede dar por resuelto el contrato y exigir el integro de toda la deuda. Es una situación desesperante y el deudor no sabe qué hacer.

Empieza el acoso de los cobradores, notificaciones con amenazas de embargo (incluso hasta de los sueldos). Finalmente puede ser demandado judicialmente y la persona no sabe sus derechos y generalmente no sabe cómo poderse defender de posibles abusos o excesos. Tampoco sabe cómo renegociar el pago de la deuda.

Respecto de la séptima pregunta la entrevistada sustenta que no, porque si no se cancela la deuda, el cliente se convierte en una persona con calificación de "dudosa" o de "alto riesgo", por lo que no

solo el banco al cual está vinculado, sino otros bancos lo considerarán como un cliente riesgoso en su defecto MOROSO. Creemos que toda persona que interviene en un contrato de refinanciamiento tiene derecho a que le expliquen todo lo que firma, no puedes darte el lujo de firmar sin leer, hay puntos que tienes que conocer a fondo para tener cuidado con tus finanzas personales, a fin de no contraer posibles demandas o en su defecto sufrir daños o ser demandado judicialmente sin conocer sus derechos y generalmente no sabe cómo poderse defender de posibles abusos o excesos. También la entrevistada opinó que, en determinadas ocasiones, el deudor recurre a las entidades acreedoras para buscar una solución a su problema y una probable refinanciación de la deuda. En estos casos, el deudor a veces es incluso maltratado. Ya no recibe la sonrisa y la amabilidad que solían brindarle en un inicio para venderle el crédito.

Respecto de la octava pregunta la entrevistada aseguro que, de todas maneras, la idea es que se acuerde el pago mensual más pequeño, evitando incumplir con las cuotas del préstamo a un corto o mediano plazo, porque se requiere tener más oxígeno financiero por si llega a existir algún sobresalto en la economía. Las de carácter involuntario suelen ser deuda que las entidades financieras prefieren recuperar llegando a un acuerdo con el deudor, en vez de engrosar la lista de dinero incobrable. Por lo tanto, los bancos necesitan reconsiderar su posición, empero, mejorándola.

Respecto de la novena pregunta la entrevistada alega que de lo que tienen entendido es que se han realizado investigación que han permitido detectar cuáles son las infracciones o ilegalidades en que incurren con frecuencia algunos bancos y financieras. Dichos conocimientos le permiten hacer ver y comprender a los bancos y entidades financieras los errores e infracciones en que se ha incurrido. Ello es reconsiderado por los bancos para renegociar el pago de la deuda en condiciones justas y viables a los deudores. Debe tenerse en cuenta que las entidades financieras muchas veces incurren en abusos e infracciones que transgreden el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), entre otros. Por ello, en muchos procesos administrativos al haberse comprobado las infracciones, la Autoridad Administrativa ha impuesto sanciones (multas) a diversas entidades financieras.

Sobre la Tercera Entrevista:

Respecto de la primera pregunta la entrevistada consideró que tienen por un lado lograr que el deudor tenga una oportunidad posterior de pago, pues en muchas oportunidades las personas que dejan de pagar la deuda, y no es en realidad porque no quieren sino que no pueden pagar por hechos

ajenos a su voluntad que afectan su economía, entonces de partiendo de ello opina que no se cumple a cabalidad en la medida de que esa persona cuando la persona accede a refinanciar su deuda, al final resulta pagando mucho más de lo que debía inicialmente, en cuanto a intereses y demás comisiones que le cobran, entonces la finalidad que era en un primer momento de carácter tuitivo en favor del deudor, dándole una oportunidad de pago posterior a la fecha de pago, no llega a cumplirse.

Respecto de la segunda pregunta la entrevistada manifestó que tiene entendido que toda persona deudora tiene una oportunidad de acceso a la refinanciación, entonces en este caso si hay un acceso, pero el problema surge que una vez que el deudor a accedido a una refinanciación de su deuda, éstos resultan pagando demás, bajo los términos y condiciones del banco, en cuanto a intereses y costos, es allí el problema.

Respecto de la tercera pregunta la entrevistada consideró que obviamente si son justificadas en el sentido de que toda entidad bancaria necesita de los pagos por las demoras que puedan ocasionar el cobro de una deuda, pues además el cobro de una deuda obviamente esfuerzo en cuanto a tiempo y trabajo, entonces de esta forma si es necesario el cobro de intereses es necesario, no obstante debemos tener en cuenta que lo que no es justificable es el cobro excesivo realizado por las distintas entidades bancarias.

Respecto de la cuarta pregunta, la entrevistada considera que no hay un cobro razonable, ya que en concordancia con las respuestas anteriormente descritas los deudores pagando mucho más al no existir topes de intereses y comisiones.

Respecto de la quinta pregunta, la entrevistada opinó que, si bien la voluntad de pago genera algo de confianza, pero no la suficiente, esto claro nada que aun así esta voluntad se manifieste de acuerdo con otros complementos, entonces ello hace que el banco realice todo con mayor cautela, por ello aparte de manifestar dicha voluntad, es necesario que muy aparte obviamente garantice por ejemplo documentos de pagaré o lo que plantee el banco.

Respecto a la sexta pregunta, la entrevistada sustentó que sí podría llegarse a vulnerar derechos fundamentales mencionados, en especial la dignidad, con un cobro desmedido fruto de un refinanciamiento de la deuda bancaria, entendiendo que aparte de lo económico también se ve afectada la estabilidad emocional de la persona al sufrir un pago desmedido e injustificado en favor de una entidad bancaria.

Respecto a la séptima pregunta, la entrevistada manifestó que no se llega a respetar del todo los derechos fundamentales de la persona con la reglamentación actual sobre la refinanciación de deudas bancarias, porque resulta que en la práctica los bancos terminan realizando cobros desmedidos que posteriormente afectará tanto la estabilidad económica como emocional de la persona.

Respecto a la octava pregunta, la entrevistada señaló que sí debería de ser mejorada, en el sentido de que deberían existir ciertos estándares para el cobro de los intereses y las comisiones hechas por los bancos hacia un deudor que accede a la refinanciación, porque el que no exista en este caso esos topes por parte de los intereses que debe en su momento cobrar el banco, hace que se cometan arbitrariedades por parte de las entidades financieras que finalmente van a perjudicar a los deudores.

Respecto a la novena pregunta, la entrevistada alegó que ello puede ser meritorio de un control constitucional con el afán de se evalúe la norma, ya que está en juego ciertos derechos constitucionales de la persona como libre desarrollo, dignidad, y bienestar de la persona. Entonces cuando hablamos de estos derechos consideramos tanto, proyección de vida, salud, bienestar económico, dignidad frente a una forma de vida que garantiza el Estado con las necesidades básicas.

Sobre la Cuarta Entrevista:

Sobre la primera pregunta el entrevistado explicó que la finalidad es permitir al endeudado que no puede satisfacer la cantidad de pago pactada en un primer momento, realice una operacionalización a dicho monto para que éste se vea reducido de acuerdo a las posibilidades actuales de pago del deudor, lógicamente dentro de estas condiciones no deben atender necesidades vitales y fundamentales, lo cual esta desvirtuado, es decir no se da en la práctica para nada, por lo tanto no cumple su finalidad y por eso es que la refinanciación resulta siendo más cara y más allá del préstamo recibido inicialmente.

Sobre la segunda pregunta, el entrevistado indicó que el acceso es unilateral, es decir que se da solo si el banco así lo permite, no obstante en todo contrato debe existir la bilateralidad entonces esa característica en esta figura se pierde por razones financieras, pero para ello debe ir en auxilio la norma, para plantear y considerar casos específicos dentro de los cuales exista la posibilidad por no decir obligación de permitir el acceso a una refinanciación de una deuda bancaria que está resultando impagable por circunstancias variadas.

Respecto a la tercera pregunta, el entrevistado manifestó que todo crédito tiene intereses, dentro de los cuales la persona puede escoger los diferentes tipos de interés que cobra cada banco, entonces ese interés es justificado hasta cierto punto.

El problema empieza cuando se añaden a los intereses, los demás tipos de interés, y allí está el juego que te hace el banco, pues está el compensatorio y moratorio, además de otras cosas que empiezan a cobrarte por concepto de tasas, entonces bajo esa óptica al deudor ya le imposibilita el pago, entonces ¿Qué hacer? La salida más sana sería frenar ese incremento desmesurado de intereses, que lo único que hacen es endeudar más a una persona que más bien acude a la refinanciación porque no puede pagar lo que antes pagaba.

Respecto de la cuarta pregunta, el entrevistado dijo que no resulta ser para nada razonable puesto que la lógica se va, con el cobro excesivo, pues lo único que genera es acrecentar más y más la deuda, por lo que al final la refinanciación resulta en una deuda impagable de acuerdo con las posibilidades económicas del deudor.

Respecto de la quinta pregunta, el entrevistado señaló que siempre hay voluntad de pago; no en todo deudor, claro está, pero esa voluntad se va a manifestar pidiendo el acceso a refinanciar su deuda, claro que para el banco y para nadie en realidad eso es muchas veces suficiente, pues ello debe siempre generarse en compañía de algún tipo de garantía.

Respecto de la sexta pregunta, el entrevistado manifestó qué es lesiva a dichos derechos, especificando que por ejemplo en cuanto al bienestar, ésta se divide en la tranquilidad, y necesidades satisfechas de modo de vida, ahora en cuanto a desarrollo de la persona, se necesita que para que se produzca ese desarrollo se debe garantizar necesidades mínimas, para planificación de vida, físico, mental, económico, y no solo ello sino que desprende algo más importante, que es una protección a la propiedad del deudor, que obviamente se ve afectado en un supuesto más grave con la ejecución de sus bienes a causa de la imposibilidad de pago.

Respecto a la séptima pregunta, el entrevistado respondió que no y ello parte no solo por la actual reglamentación de la refinanciación de las deudas bancarias personales, sino que parte de la característica política y económica del Estado, por tanto, todo acto arbitrario, abusivo, es lesivo a los derechos fundamentales.

Respecto a la octava pregunta, el entrevistado consideró que el mejor ejemplo de modificación o mejor regulación del tema se ha dado en España, en ese sentido el banco implemento una reglamentación específica, generando que se disminuya el pago de intereses, los cuales en este caso no apuntan a que se deje de pagar las deudas sino que estandaricen de manera justa el cobro de las deudas, dentro del cual el significado de refinanciación de deudas bancarias verdaderamente sea el de ayudar a las personas a cumplir con su deuda.

Respecto a la novena pregunta, el entrevistado argumentó que ello en primer lugar depende del tipo de proceso que se lleva a cabo, teniendo en cuenta que en estos casos se da lo que es la demanda por obligación de dar suma de dinero, o un proceso único de ejecución gracias al pagaré, lo cual no tiene mayor complejidad que se ordene el pago, sin ahondar en el porqué de la deuda, o la posición económica del deudor. Por lo tanto, lo que primero debería darse es lo dicho anteriormente, ser más específicos en cuanto a los tratamientos y procedimientos para los temas de refinanciación de deudas bancarias personales.

Según la quinta entrevista:

Respecto de la primera pregunta, sustenta que existe un doble posición, desde el punto de vista de un banco, pueden decir que es beneficioso pero, para ellos porque van a realizar el cobro de un interés general, es decir del total de la deuda, y si es por parte del deudor, entonces lo vera desde una forma aliviadora, ya que no se va ver involucrada dentro de mayores problemas, como la ejecución de sus bienes, entonces la situación es que ello beneficia momentáneamente, en un primer momento, dependiendo a partir de ese momento mostrar una mejora económica para afrontar una deuda refinanciada, lo cual dependiendo de cada caso, se debe uno imaginar, que si ha existido un atraso en los pagos, es porque debe haber ocurrido un desbalance económico de la persona por lo tanto, su primera opción sería el de refinanciar la deuda, con lo cual podría a razonamiento del deudor, continuar con sus pagos, pero en una menor cantidad, hecho que al final termino siendo al contrario. Entonces si lo vemos desde un análisis la finalidad de beneficiar al deudor, no existe.

Respecto de la segunda pregunta, el entrevistado sustentó que todas las entidades financieras, si bien es cierto no están en la obligación, tienen la potestad de darte este acceso a la refinanciación de la deuda bancaria. No obstante, se realiza un análisis, con el cual aceptan la refinanciación siempre y cuando acredites que cuentas con las posibilidades de pago, por lo cual si la persona va refinanciar

un pago, pero no sabe cómo, entonces existe un peligro de recaer de nuevo, en mora, con lo que muchas veces te piden pagar un porcentaje de dinero para acceder a la refinanciación. Lo que, si fuese bueno, agrega el entrevistado es que se dé una estandarización en cuanto a que a todo sujeto de crédito se le debe dar una oportunidad para refinanciar, y entonces tenga una política para aceptar la refinanciación.

Respecto de la tercera pregunta, el entrevistado respondió que se debe saber que en los créditos bancarios existe un acuerdo entre ambas partes, con lo cual al aceptar dicho acuerdo, la persona se somete a estos interés, con sus distintas clase, siendo éstas, el interés compensatorio, moratorio, las comisiones y tatas, donde se debe tener en cuenta que el cobro de dichos intereses se da en casos en los que existe el incumplimiento de pago, de lo contrario solo se pagaría el un interés porcentual mensual pactado en algún momento, lo cual está dentro de lo justificado, no obstante el aumento del interés es mayor cuando se da la refinanciación con lo que se da un poco que sale de lo justo, por lo que la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP no deberían dejar dicha fijación de intereses al libre albedrío de los bancos, sino que debería establecerse parámetros que no transgredan los derechos de la persona, en consecuencia debemos también tener en cuenta que debe existir una mayor responsabilidad en cuanto a los créditos por los que cada persona se responsabiliza.

Respecto de la cuarta pregunta, el entrevistado contestó que en un primer momento si, el cobro es razonable en la medida que de ese modo lo han pactado ambas partes, no obstante merece un análisis específico de cada caso, el comprender si a partir de la refinanciación por causa de intereses elevados se continúa dentro de un cobro razonable, lo cual a su entender muchas veces eso se convierte en una deuda impagable con exigencias de pago que no son acorde a la posibilidad económica del deudor.

Respecto de la quinta pregunta, el entrevistado manifestó que, al obligarnos al pago de un crédito, adquirimos una responsabilidad, por lo cual se debe proyectar, la forma de pago, la cantidad de dinero destinado a pagar. Por lo tanto, hasta allí, no existiría una vulneración, no obstante, existe una salvedad, teniendo en cuenta que realizamos un acuerdo de préstamos con el banco que creamos conveniente de acuerdo a la libre contratación, podemos entonces escoger dentro de una gama de bancos que ofrecen distintas tasas, intereses y pago de comisiones.

Entonces el sujeto debe valorar y analizar ello, para luego decidirse por un crédito, de lo contrario de se ve envuelto en una deuda que no puede pagar y a partir de ese momento empiezan a vulnerarse de derechos. Ahora para poder evitar ello se debe considerar todas esas posibilidades.

Respecto de la sexta pregunta, Partiendo de un ejemplo el entrevistado señaló que existen casos en los que en un primer momento la persona podía cumplir con sus pagos de manera normal, pero por razones ajenas a su voluntad, por caso fortuito la persona sufre un desbalance económico que ya no le permite seguir pagando la misma cantidad de dinero, surgiendo ese problema y atendiendo dicha dificultad la refinanciación debería ayudar al deudor a pagar una menor cantidad mensual, por un tiempo más largo de lo anteriormente pactado, no obstante si a ello le suman intereses y demás cosas, la deuda se acrecienta, empezando de ese modo un cobro mayor a la persona lo cual si se va ver reflejado en la vulneración de derechos fundamentales mencionados.

Respecto de la séptima pregunta el entrevistado señaló que en primer lugar somos responsables de nuestros actos, independientemente de si la ley está bien o está mal, podemos entender lo que nos conviene, teniendo en claro siempre nuestras posibilidades económicas, y no estar aceptando todos los créditos que nos podrían ofrecer los bancos, vía telefónica, por correo electrónico, etc. Por lo tanto, al final todos somos conscientes de la responsabilidad que estamos asumiendo al hacernos con un crédito. Entonces como decía en respuestas anteriores analizando casos particulares si podría existir vulneración de derechos, pero solo en los temas de refinanciación de las deudas.

Respecto de la octava pregunta, el entrevistado opinó que si sobre todo en la información real de todos los cobros muy aparte del capital neto que se otorga en préstamo, que al final terminan incrementando más la deuda de la persona, entonces específicamente en el tema de la refinanciación de las deudas bancarias debería surgir un cambio respecto al modo en que en estos momentos se plantea, en donde verdaderamente si exista una refinanciación que ayude y no acreciente más la deuda de las personas.

Respecto de la novena pregunta aseguró que mientras no se dé un caso, que verdaderamente manifieste una necesidad grande de realizar tanto un control constitucional como una modificación o ampliación en cuanto a lo que señala la norma, no se va a realizar dicho control, siendo que ello obedece a los acontecimientos nacionales más que particulares.

Sobre la sexta entrevista:

El entrevistado señaló que la finalidad de la refinanciación solamente es que la persona, pese a cualquier dificultad de económica continúe como el pago de su deuda, siendo que estás en todo momento siempre deben ser respetados, caso contrario, en ningún momento se podría establecer el respeto por lo pactado dentro de un acuerdo de crédito.

Respecto de la segunda pregunta, el entrevistado opinó que el acceso a la refinanciación de las deudas bancarias personales responde a que si existe una unilateralidad por parte del banco para permitir el acceso a la refinanciación, ello se debe a que quien ostenta esta potestad es el banco es decir el acreedor y por lo tanto al ser el acreedor está en todo su derecho de poder replantear la deuda y a refinanciarla de acuerdo a sus condiciones, ya que resulta totalmente contrario a que el deudor pueda plantear una forma de pago que no considere los derechos del acreedor.

Respecto de la tercera pregunta, el entrevistado opinó que el cobro de intereses está totalmente justificado ya que una persona en consecuencia de ser un deudor va a generar de actos en cuanto al exigencia de cobro y demás actos que pueda realizar el banco con la finalidad exigir el pago del adeudo. Aun en los casos de refinanciación el cobro de intereses sigue siendo justificado ya que esto obedece a lo que plantea la ley lo cual no sale de los parámetros de lo legal.

Respecto de la cuarta pregunta, el entrevistado manifestó que el cobro de la deuda es totalmente justificado y razonable ya que el banco ser el acreedor está en todo su derecho de poder exigir de cualquier forma la satisfacción del crédito bancario.

Respecto de la quinta pregunta, el entrevistado alegó que en ningún momento la voluntad de pago del deudor va justificar que éste deje de cumplir con el pago de su deuda, por lo tanto resulta siendo insuficiente la voluntad de pago del deudor, teniéndose que complementar de alguna forma que frente a la posibilidad de que no se pueda pagar el crédito tal y como está descrito impactado, el banco pueda prescindir de la voluntad de pago del deudor y llegar a la ejecución de garantías o bienes que el deudor ostente.

Respecto de la sexta pregunta, el entrevistado declaró que no es admisible hablar de un exceso en cuanto al cobro de las deudas, ya que derechos como los mencionados en la pregunta no pueden contraponerse a la responsabilidad que tiene el deudor para satisfacer la deuda que debe responder ante su acreedor en este caso del banco por lo tanto no hay afectación, sino que esto es en consecuencia cartel deudor no quiere cumplir con el pago de su deuda.

Respecto de la séptima pregunta, el entrevistado opinó que los derechos fundamentales son un tema muy aparte frente al tema de investigación sobre la refinanciación de las deudas bancarias personal, por lo tanto, la reglamentación actual no obedece o no apunta a la lesión de derechos fundamentales si no al cumplimiento de las deudas por parte de los deudores, quienes deben cumplir bajo cualquier forma su responsabilidad crediticia asumida al momento de recibir dinero por parte del banco.

Respecto de la octava pregunta, el entrevistado manifestó que la reglamentación actual de la refinanciación de las deudas bancarias personales no necesita una mayor ampliación o modificación ya que por mucho tiempo el funcionamiento de este reglamento no ha causado problema alguno por lo tanto no existe la necesidad de poder plantear un cambio a la reglamentación actual.

Respecto de la novena pregunta, el entrevistado opinó que no debe haber un control constitucional ya que ellos solamente obedecen a que la ley de modo expreso manifieste la lesión o disminución de derechos fundamentales de la persona, siendo en el caso particular de la refinanciación de la toda bancarias no existe una manifestación expresa de la ley que evidencien una vulneración directa de los derechos fundamentales de la persona.

Sobre la séptima entrevista:

Respecto a la primera pregunta, el entrevistado indicó que el propósito o finalidad de la refinanciación debe ser entendida como una modificación de lo que en un primer momento se ha pactado, es decir, que si la persona para acceder al crédito bancario aceptó pagar por una cantidad específica, una cuota mensual durante un tiempo determinado, a consecuencia de una refinanciación será modificada dicha cuota, teniendo se en cuenta que bajo el entendimiento normal de la persona, sin realizar un análisis a fondo, se tiene la idea de que se va pagar menos durante un mayor tiempo de lo pactado anteriormente, a lo que frente a un análisis real de la refinanciación se debe también tomar en cuenta que esta acción escogida por el deudor para continuar con el pago de su deuda, acarrea también la suma de los intereses, las tasas y comisiones que puedan surgir a causa de dicha refinanciación, lo cual al final termina por torcer lo que en un primer se esperaba de la refinanciación.

Respecto a la tercera pregunta, el entrevistado opinó que los intereses y demás comisiones que el banco puede cobrar a los deudores que refinanciar su deuda, están acorde a lo que la ley permite

pero, muchas veces no es totalmente justo, ya que si el interés en un primer momento en el cual aún no se accedía una refinanciación y uno realizó los pagos de manera correcta y puntual, los intereses van a continuar siendo los mismos, y por lo tanto no va a haber un incremento sobre la deuda, no obstante cualquier banco va a cambiar estos intereses, ya que al realizar algún estudio el pago se va ver opacado por las dudas en cuanto a si verdaderamente la persona va a poder seguir pagando la cantidad que se pueda pactar. Por lo tanto, empiezan a surgir estos intereses, tasas, y demás comisiones, con la finalidad de poder seguir ganando dinero mientras que la persona pueda continuar con el pago de su deuda siendo así que al final lo único que va a ser los intereses de la deuda es acrecentar la mucho más y no ayudar en el pago.

Respecto a la cuarta pregunta, el entrevistado manifestó que dentro de la refinanciación de las deudas bancarias personales, el cobro se va destacar como razonable en un primer momento cuando la persona deudora de a que el pago mensual sea menor, lo cual obviamente no quiere decir que muchas veces siga siendo muy alto para las posibilidades económicas actuales de la persona deudores, con lo cual van a surgir dos cosas, la primera sería que la persona continúe dejando de pagar con lo cual se van a manifestar todos los intereses que van a terminar incrementando la deuda, por lo tanto y como segunda cosa surgida el cobro va tornarse totalmente alto lo cual va a generar un estado en el que la persona encuentre dicho cobro como demasiado elevado, injustificado y por lo tanto no siendo razonable con la posibilidad económica actual.

Respecto de la quinta pregunta, el entrevistado opinó que la voluntad de pago de un deudor nunca va a ser suficiente como para generar convicción en un banco, en la cual se genere la certeza de que verdaderamente se va a continuar con el pago del adeudo. Por lo tanto, muchas veces al momento de acceder o permitir el acceso a la refinanciación de la deuda, lo que hace el banco es pedir una garantía muy aparte, para que si en algún momento la persona deja de pagar su deuda, el banco pueda verse asegurado en cuanto al cobro mediante la ejecución por ejemplo de bienes o propiedades del deudor.

Respecto de la sexta pregunta, el entrevistado opinó que el exceso de cobro de la refinanciación es bancario obedecen al tiempo, es decir, que el ex eso empieza darse a partir de no considerarse las situaciones reales de la economía actual del deudor, por lo que el banco muchas veces impone cuotas demasiado altas o que continúan siendo demasiado altas para las posibilidades del deudor,

para poder pagar la deuda mensualmente. En consecuencia ello se iba a generar este pensamiento de vulneración a los derechos fundamentales de la persona, ya que por ejemplo el deudor no solamente va a tener responsabilidades de pago frente al banco, sino también proyecciones de vida, el pago por el consumo de necesidades básicas ya sean agua, luz, y algún otro tipo de servicio indispensable en el mundo actual, asimismo se puede ver que no solamente va a truncar expectativas de vida respecto al deudor sino que al tener el deudor responsabilidades también familiares no haberse afectado las proyecciones de vida de su familia y las satisfacciones necesarias para que puedan por ejemplo, seguir estudiando, vestirse adecuadamente, alimentarse, etc. Lo cual entonces va a generar que el bienestar de la persona se vea a totalmente desvirtuado de sí mismo y la dignidad en la forma de vida de la persona dé un giro para mal, en razón a que las necesidades económicas van a ser mucho más carentes.

Respecto de la séptima pregunta, el entrevistado afirmó que la reglamentación actual sobre el tema de refinanciación de las deudas bancarias merece un estudio en cuanto a si estos vulneran o no derechos fundamentales de la persona, y asimismo se desvirtúa o una posible primera finalidad la cual sería ayudar al deudor al poder pagar su deuda y no verse perjudicado en un futuro.

Respecto de la octava pregunta, el entrevistado manifestó que, si deben hacerse una mejora en cuanto a definir la finalidad exacta de la refinanciación, no dejándole a los bancos la potestad de poder ir cambiando en el transcurso del tiempo esta finalidad, la cual es ayudar con el pago de las deudas de las personas. Asimismo aseguró que debe existir una ampliación en cuanto a especificar de manera clara todos los parámetros que contiene una refinanciación de deuda bancaria, es decir cuáles son las consecuencias tanto a corto, mediano, y largo plazo, ya que como sabemos en estos casos los intereses elevados tienen un papel crucial en cuanto al incremento de las deudas bancarias personales, las cuales al ser impuesta de manera libre por parte de los bancos, tal y como lo manifiesta la ley, siempre van a surgir arbitrariedades y excesos que van a verse reflejados en la total imposibilidad de pago del deudor lo cual va a generar una posterior ejecución de bienes, o embargo sobreviniente al exigencia de una obligación de dar suma de dinero.

Respecto de la novena pregunta, el entrevistado opinó que el control constitucional aún no se podría dar ya que lo primero que se necesitan es realizarse una ampliación, en cuanto a los parámetros reales que abarca la refinanciación de las deudas bancarias dentro de lo cual al verse reflejado en la

realidad conlleven a un verdadero estudio, y análisis de cuál de los procedimientos debería sustituirse o mejorarse para realmente ver y perfeccionar las leyes financieras, con lo cual se podría establecer recién un control constitucional ya sea difuso o concentrado.

Sobre la octava entrevista:

Respecto de la primera pregunta el entrevistado sustentó de la finalidad básica de la refinanciación de las deudas bancarias personales es que se realice una modificación en cuanto al monto de pago mensual, el cual se va a ver reducido respecto del monto anterior que se había fijado como cuota de pago y que en su defecto también se aumenten los números de meses a los cuales el deudor estará sujeto a razón de la deuda.

No obstante, el entrevistado señaló que el problema es que esta finalidad no se cumple y que los bancos al final desvirtúan la figura de la refinanciación de las deudas bancarias personales, imponiendo como ya es costumbre en ellos una subida en los intereses lo cual acrecienta la deuda.

Respecto a la segunda pregunta el entrevistado señaló que al día de hoy toda persona deudora si bien es cierto lo tiene una oportunidad asegurada acción por cierto de poder acceder a la rápida cesión de las deudas bancarias personales, ésta se puede dar no obstante que antes de ello el banco toma todo a las medidas preventivas y asimismo realiza maniobras financieras que sea cual sea y mientras se mantenga en el marco de lo legal el deudor debe aceptar o no podrá tener acceso a la refinanciación de su deuda.

Respecto de la tercera pregunta el entrevistado indicó que en un primer momento todos los pagos que se pueda realizar son justificables, pues esto se encuentran regulados por la ley y considerados por tal como atribuciones legales que el banco debe cobrar ya que se realiza todo tipo de desempeños financieros, contables o legales dentro del cual se tiene considerado a las tasas, los intereses y comisiones.

El problema, sugiere el entrevistado, es que todos estos cobros no tienen razón de ser cuando una persona acude a la entidad bancaria con la finalidad de refinanciar su deuda, pues evidencia que ésta presenta al sur de dar dicha refinanciación estabilidad económica muy mala, entonces no se debería

pretender tratar de cobrarle de la misma manera, pues sectorialmente perjudicaría a las personas que ya no cuenta con una capacidad económica como antes.

Respecto de la cuarta pregunta el entrevistado señaló que no existe un cobro razonable si es que hablamos directamente en la figura de la refinanciación de las deudas bancarias personales, pues la principal deficiencia de que ocurra esto, está dentro de la norma, la cual no es lo suficiente explícita ni tampoco se preocupa o evidencia preocuparse por la forma en que se realizan los cobros, pues como se señalaba antes la finalidad de la refinanciación de las deudas bancarias personales pretende principalmente modificar las cuotas de pago a favor del deudor, para que estas cuotas sean congruentes a las ganancias de dinero mensuales que percibe la persona.

Respecto de la quinta pregunta el entrevistado señaló que si bien es cierto la voluntad de pago ya no se considera cuando una persona quiere refinanciar su deuda, está si es considerada durante todo el transcurso en la cual la persona acude a un préstamo y cumple con las cuotas fijadas al tiempo, por lo que considera que si existe la figura de la voluntad de pago y está desconocida y considerada para fijar la calidad financiera que tenga la persona, y en este caso ofrecerle créditos más altos o las facilidades para acceder a otro crédito. Por lo que concluye que la voluntad de pago debe ser algo que se tome en cuenta de manera tal, que se debe rescatar que las personas que tratan de acceder a la refinanciación de su deuda lo hacen por la simple razón de seguir cumpliendo con el pago de cuotas pero que éstas se realicen acorde a las ganancias disminuidas que pueda percibir mensualmente.

Respecto de la sexta pregunta el entrevistado indicó que efectivamente se puede llegar a vulnerar los derechos fundamentales de la persona al existir un cobro totalmente irrazonable respecto de la cantidad que se pretende cobrar el mensualmente, y la cantidad que el deudor perciben mensualmente, pues debemos recordar que las personas reparten cada cantidad de dinero para poder cubrir todas sus necesidades durante su vida, por lo que sí se realiza un cobro elevado que afecte más de un 70 % del total de las ganancias percibidas por la persona, surgiría la pregunta de cómo va estas van a enfrentar la vida diariamente, pues es obvio que toda persona necesita del dinero para poder cubrir las expectativas básicas de vida, y satisfacer las necesidades de alimentos, vestimenta, educación y por último el pago de los servicios básicos de agua y luz.

Respecto de la séptima pregunta, el entrevistado consideró que, si estudiamos la norma actual y fijamos solamente lo reglamentado por la refinanciación de las deudas bancarias personales, se notará que existe una total deficiencia y despreocupación de la norma por tratar de suplir cualquier tipo de interpretación incorrecta sobre el deber ser de la norma, la cual obviamente no quiere mostrar signos inconstitucionales.

Respecto de la octava pregunta, el entrevistado señaló que efectivamente se debería realizar una ampliación de la norma respecto de la refinanciación de las deudas bancarias personales porque cuando una norma presenta falencias hubo deficiencias, ésta se presta para poder ser usadas de manera totalmente abusivas e incongruente con los derechos, por lo que se evidencia que se necesita de una especificación mucho más amplia del quehacer del banco, y tratar de que éstas no se vean siendo usadas de manera arbitraria, pues el deudor no deja de ser una persona por lo que se deberían seguir respetando sus derechos.

Respecto de la novena pregunta el entrevistado señaló que la refinanciación de las deudas bancarias personales podría llegar a presentarse como un tema a debatir por el tribunal constitucional, ya que se contraponen tanto derechos fundamentales de la persona y la capacidad de las entidades financieras de tratar a la deuda y exigir su pago, no obstante señala que para ello también están las entidades independientes como el Banco Central de Reserva y la superintendencia de Banca, Seguros y AFP, quienes a razón de lo que dice la constitución política del Perú, estos entes del estado pueden cumplir y tratar de suplir toda la deficiencias que puede presentar una norma en el campo financiero.

Sobre la novena entrevista:

Respecto de la primera pregunta el entrevistado consideró de la finalidad de la refinanciación de las deudas bancarias consiste en que la modificación de un contrato que suscribió tanto el deudor como la entidad financiera pactando las cuotas de pago y la cantidad de meses por pagar, y que esta finalidad se llega a cumplir de que los bancos efectivamente realizan la modificación de la deuda en cuanto al pago mensual que el deudor esté obligado a pagar, expresando que según su parecer no existe ninguna deficiencia y cuando la finalidad de la refinanciación de la deuda bancaria personales.

Respecto a la segunda pregunta el entrevistado señaló que el acceso a la refinanciación de las deudas bancarias personales se cumple, pues éste es un derecho al cual puede acceder el deudor si es que se ve la necesidad de pedir una modificación en cuanto a la cuota de pago mensual, por las razones que él crea conveniente.

Respecto a la tercera pregunta el entrevistado señaló que dentro de la refinanciación de las deudas bancarias personales se encuentran consideradas todo tipo de gastos que se deban realizar a causa de la modificación del pago mensual, ello no quiere decir que el banco deba reducir el cobro que se deba realizar, por lo contrario estos costos se elevan a razón de que el deudor que quiere refinanciar su deuda es considerado como peligroso pues evidencia que posiblemente esta persona no pueda pagar su deuda, por lo que se eleva el porcentaje de cobro de intereses para que en el transcurso del tiempo se pueda suplir todas las morosidad es en las que incurrió el deudor.

Respecto de la cuarta pregunta el entrevistado sostuvo que efectivamente el cobro de intereses y comisiones resultan justificables ya que la ley permite no solamente los bancos y no a cualquier persona que presta dinero a que se realicen dichos cobros.

Respecto a la quinta preguntar el entrevistado señaló que esta figura no se considera en ningún momento, pues no se puede mostrar voluntad de pago frente a un deudor, pues evidentemente si alguien es considerado Theodor es porque precisamente no cuenta con una voluntad de pago.

Respecto de la sexta pregunta el entrevistado indicó que no existe un acceso en cuanto al cobro de las deudas bancarias refinanciadas, no obstante, señaló y reconoció que muchas veces el deudor presenta dificultades que son ajenas a su voluntad y que esto se pueden ver volcados en la manera en que puedan vivir estas personas diariamente.

Respecto de la séptima pregunta el entrevistado señaló que ello resulta en un análisis mucho más amplio y que solamente puede añadir que arrasó de la supremacía constitucional toda norma debe cumplir con lo establecido por cada palabra que señale la constitución política del Perú, por lo que sea en una eventual investigación resulta que, si se vulneran los derechos fundamentales de la persona, los entes encargados deberían actuar para no continuar vulnerando dichos derechos.

Respecto de la octava pregunta, el entrevistado lo relacionó con la anterior señalando que sea verdaderamente existen deficiencias que vulnera los derechos fundamentales de la persona lógicamente lo que se tendría que hacer es modificar o ampliar la normativa respecto a la refinanciación de las deudas bancarias personales pero que asegurar esto requiere de un análisis investigativo respecto de lo que dicta la norma en cuanto a la refinanciación de las deudas bancarias personales.

Respecto a la novena pregunta el entrevistado tiene entendido que existen entre se encargados especiales como la superintendencia de Banca, Seguros y AFP, quienes son los encargados de suplir la norma, y hacer las modificaciones respectivas por lo que sí se evidencia que existe una deficiencia en la norma y está a su vez afecta derechos fundamentales de la persona, quien se debería encargar de realizar la modificación es el ente antes señalado, ya que tal como lo indica la constitución política del Perú, ha dicho ente se le considera como independiente, y ésta pueda realizar los cambios que considera necesarios.

3.2.CONFIRMACIÓN DE HIPÓTESIS:

<p>H₁: La refinanciación de las deudas bancarias personales contenidas en la resolución N° 11356 de la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP vulnera los derechos fundamentales a la persona humana, a su dignidad, a la vida, a su libre desarrollo y bienestar.</p>	<p>La refinanciación de las deudas bancarias personales, no cumplen su finalidad, por lo que solo beneficia al banco al causar mayor endeudamiento para el deudor con el paso del tiempo.</p>
	<p>El acceso se da, pero al final resulta perjudicial para la finalidad del deudor de lograr pagar su deuda.</p>
	<p>No obedecen a un cobro razonable ya que no considera la realidad económica del deudor. Por lo que realizan un cobro fuera de las posibilidades de la economía del deudor, lo cual afecta el desarrollo de vida normal de éste.</p>
	<p>La facultad del libre albedrio para poder interponer intereses al momento de la refinanciación de las deudas bancarias repercuten en el incremento de la deuda, lo cual perjudica la finalidad de la refinanciación y la finalidad del deudor de poder pagar su deuda.</p>
	<p>La voluntad de pago del deudor no se considera suficiente por lo que los deudores aceptan las condiciones de pagaré, hipoteca y otros que considere el banco.</p>
	<p>Se vulneran los derechos fundamentales de la persona a consecuencia del cobro</p>

	<p>excesivo del banco a causa de un acrecentamiento de la deuda.</p>
	<p>La reglamentación no respeta los derechos fundamentales a razón de que al no ser específica, resulta propicia para que los bancos puedan realizar cobros de manera arbitraria.</p>
	<p>Se necesita una modificación en cuanto a que la reglamentación debe ser mucho más explícita, provocando con ello que se actúe de acuerdo a lo que proscriba de la norma y no a la interpretación particular de cada entidad bancaria.</p>
	<p>No es necesario hasta cierto punto la necesidad de un control constitucional, no obstante, si un control por parte de las entidades encargadas en dar la reglamentación para la refinanciación de las deudas bancarias específicamente.</p>
<p>Bajo estos parámetros se da por confirmada la hipótesis que la refinanciación de las deudas bancarias personales contenidas en la resolución N° 11356 de la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP vulnera los derechos fundamentales a la persona humana, a su dignidad, a la vida, a su libre desarrollo y bienestar, pues como resultados del desarrollo de la investigación, se presentaron sustentos válidos para asegurar que, empezando por la finalidad que debe cumplir la figura de la refinanciación de las deudas bancarias personales, éstas no cumplen su finalidad, pues en lugar de poder ayudar a la persona en cuanto al cambio de una cantidad de pago que sea demasiado grande para su capacidad económica actual, y no llegar a causar desmedros a la formas más básicas de vida de una persona, la refinanciación logra solo un despropósito, encerrando al deudor en un bucle que solamente</p>	

va a aumentar la cantidad de dinero adeudado, causando que, a largo plazo, éste ya no pueda seguir pagándolo.

Entonces la afectación a los derechos fundamentales se da a partir de esa disminución de dinero disponible para garantizar el desenvolvimiento de una persona, en el ámbito de su vida diaria, y conexamente el mantenimiento pleno de su familia, a consecuencia de un cobro totalmente excesivo, pues debemos identificar que la economía actual de una persona es lo primordial para poder sostenerse día con día, y de esta manera desarrollarse en la sociedad.

Es así que identificamos que desde el derecho a la vida, al bienestar y al libre desarrollo de la persona son afectados de manera indiscutible, pues como se ha sustentado la vida llega no solamente a ser violentada a consecuencia de la preservación de ésta frente a la muerte, sino que también logra ser violentada en la medida que se debe garantizar que bajo ningún motivo, el desarrollo pleno de este derecho se vea truncado a consecuencias de un cobro excesivo, puesto que como se ha demostrado, el derecho a tratado en todo momento de ser medido, y razonable al momento de exigir un cobro, teniéndose siempre en cuenta, la no afectación de un total del dinero percibido por una persona, a razón de que si se realiza dicho cobro de manera tan desmedida, se estaría vulnerando los derechos de éste deudor, al privarle de las posibilidades de poder desarrollarse de manera plena, con sus derechos básicos y servicios básicos, haciendo siempre un paréntesis, para lograr un balance en la exigencia de respetar de manera recíproca, derechos que se logren contraponer, surgiendo de este modo, la figura jurídica del abuso del derecho, el cual se presenta como la ostentación en este tema específico, del derecho del acreedor a que le sean pagadas en su totalidad, con intereses comprendidos en la ley, el dinero que una vez presto, al que ahora es su deudor, no obstante, es aquí que debemos tener en cuenta que si bien se cuenta con todo el derecho de exigir el pago de su deuda, no se debería usar este derecho, para menoscabar otros también totalmente importantes, pues el ser deudor no significa perder los derechos fundamentales que todo ser humano tiene de manera inherente.

Es por ello que acorde con lo ya dicho se presenta como una de las soluciones a largo plazo, el contemplar, una reglamentación en los temas sobre refinanciación de las deudas bancarias personales, para que éstas contrario a lo que se ve hoy, no son bajo ningún aspecto, más

específicas, más detalladas, en cuanto a la forma, la finalidad, y sobre qué cantidad de intereses se tendría que plantear esta figura, pues debemos entender que las personas que pretenden usar este beneficio, no resulten mucho más afectadas y endeudadas, que en un principio, puesto que todos esos procedimientos vienen a ser totalmente parte de la facultad que se le ha otorgado a los bancos para proceder a realizar las formas y medios en los que se desenvuelve hoy en día la refinanciación de las deudas bancarias personales, por el hecho de ser ellos los ostentadores a tener el derecho de la exigencia del pago de la deuda, olvidando que en este tema no solamente están en juego, sus derechos como acreedores, sino también los derechos que ostentan los deudores, al no dejar de ser en ningún momento seres humanos.

IV. DISCUSIÓN:

4.1. Aproximación al Objeto de Estudio:

De la pregunta N° 01:

Resultó que, mediante la entrevista realizada, los participantes expertos, mayoritariamente opinaron que existe una doble finalidad, tanto por parte de la entidad bancaria, como para el deudor, no obstante, dichos objetivos o finalidades que se consideran como verdaderos en el tema de refinanciaciones bancarias de los créditos personales se han desvirtuado a favor de las entidades bancarias, no obedeciendo al deber ser de esta figura legal sobre refinanciación de deudas personales.

Esta postura se ve confirmada por la tesis sobre “Los sistemas de Refinanciación de la Deuda Aplicados por una Entidad Bancaria en Valencia. Estudio de Casos” (2012), la cual tiene como autor a Ana Tarazona Serrador, donde en las partes conclusivas de su investigación, afirma luego del estudio de los resultados arrojados por su investigación, que las entidades bancarias, pese a una evidente crisis financiera española, la refinanciación sigue siendo vista con la finalidad de seguir incrementando las deudas de las personas hacia los bancos, gracias al incremento de intereses.

Esta posición así misma es confirmada por lo que pregonaba el economista Díaz Enrique (2013), afirmando que la figura de la refinanciación se originó como alternativa al deudor, pues según sostiene, “se trata de una medida de salvación del banco hacia el cliente, ya que a la entidad bancaria no le conviene entregar dinero si se sabe que no va retornar”, por lo que se ofrece esta alternativa de pago, en favor del deudor, estando la entidad bancaria obligada a informar de dicho beneficio de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la contratación con los Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante resolución N°1765-2005.

De la pregunta N° 02:

Resultó que, mediante la entrevista realizada, los participantes en su mayoría sostuvieron que la refinanciación abarca requisitos que son considerados a libre albedrío de la entidad bancaria, por ser el titular acreedor, correspondiéndole tal derecho, no obstante luego de resultar en el acceso a la

refinanciación de las deudas bancarias personales, éstas contrariamente a auxiliar la deuda y a moldearse a las circunstancias económicas del deudor, resultan endeudando mucho más a estas personas por lo que a consideración y análisis resulta siendo mucho más que perjudicial. Este resultado nos lleva a confirmar la postura con las conclusiones coincidentes con la tesis sobre “Los sistemas de Refinanciación de la Deuda Aplicados por una Entidad Bancaria en Valencia. Estudio de Casos” (2012), la cual tiene como autor a Ana Tarazona Serrador, obteniendo como resultado de su investigación el razonamiento concluyente de que en resumidas cuentas la refinanciación de las deudas bancarias resulta siendo solo soluciones meramente temporales y no definitivas, ya que al final de todo con el transcurso del tiempo la deuda podría seguir aumentando mucho más de lo que se adeudaba en un primer momento.

Es por ello en concordancia a éste resultado, resulta lógico concordar con lo que sostiene Escribano Francisco (2010), al detallar uno de los principios del derecho tributario al momento de realizar los cobros, sobre los ciudadanos, destacando principios constitucionales como el principio de capacidad económica que busca denotar la verdadera capacidad económica de toda persona para pagar tributos, ya que no toda situación económica es igual a otra, y por otro lado el principio de no confiscatoriedad, la cual fija a las personas contribuyentes, a que no soporten una imposición tributaria demasiado alta que constituya una latente privación de su patrimonio, lográndose de ese modo que la acción y exigencia de cobro que se tiene por derecho, no menoscabe, y se contraponga a derechos fundamentales de la persona.

Bajo los mismos conceptos, Escribano Francisco, (2010) también sustenta que el acceso a la refinanciación de las deudas en temas de derecho tributario, tiene un aspecto constitucional, en términos de inclusión y adecuación de la deuda a pagar, por lo que incluso se lleva un detalle de requisitos para que un ciudadano deudor tributario pueda acceder a la refinanciación de la misma, hasta dos veces, por lo que si analizamos y comparamos ello con el tema de acceso a la refinanciación de las deudas bancarias personales, resulta ésta en una disposición que a lo largo de la investigación se ha caracterizado por una facultad que otorga los bancos de manera unilateral a sus deudores, viniendo de ellos mismos las condiciones o restricciones de dicho acceso.

De la pregunta N° 03:

Resultó que mediante la entrevista realizada, los participantes en su mayoría manifestaron que el cobro en un primer momento debe ser razonable a la cantidad que verdaderamente se adeuda, no obstante este cobro se desvirtúa a partir de la forma en que se cobra, es decir siempre obedeciendo a un porcentaje, suma de costo por trámites y serie de tasas que no se especifican claramente, pero que suman al incremento de la deuda, por lo que al final se resulta en un cobro totalmente excesivo que resulta partiendo desde el libre albedrío de imposición de intereses que puede marcar facultativamente, no existiendo un mínimo o un máximo, lo que nos lleva a confirmar la postura obtenida, ya que son coincidentes con la tesis se ve confirmada por la tesis sobre “Los sistemas de Refinanciación de la Deuda Aplicados por una Entidad Bancaria en Valencia. Estudio de Casos” (2012), la cual tiene como autor a Ana Tarazona Serrador, dando por hecho luego de su investigación que en España si bien existe una crisis, y se han creado leyes especiales, y reformas en cuanto al cobro por medio de la figura de la refinanciación de las deudas bancarias, las entidades bancarias se han esforzado más en lograr que esta figura siga beneficiando a los bancos, generándoles más dinero en razón al incremento de las deudas por medio de las refinanciaciones bancarias.

Si nos damos cuenta, y entonces analizamos lo que se hace en el campo de la refinanciación de las deudas bancarias empresariales, también conocidas como reestructuración patrimonial, o empresarial (Ley N° 26116), encontramos que existen de manera específica, casi meticulosamente pasos, indicaciones, que dictaminan seguir una serie de pasos para que se realicen los cobros sobre las deudas pendientes, donde uno de los requisitos que también deberían estar tomados en cuenta en la refinanciación de deudas bancarias personales, es la de exigir el pago de la deuda de acuerdo a la ganancia que pueda percibir la empresa, de manera que el banco antes de realizar los cobros, debe contar con un estudio contable de lo que en realidad genera la empresa, ello con el fin de no perjudicar los fines de resurgimiento de la empresa, sobresaliendo de esta forma para poder afianzarse nuevamente en el mercado empresarial.

Entonces ello logra plasmar que cuando verdaderamente existe una norma que especifique la manera exacta en que se debe realizar todo acto de cobro, éstos se cumplen de manera que se tiene en consideración la economía actual en este caso de una empresa (persona jurídica), pues con mayor razón debería ser con una persona natural, que como se ha venido sustentando a lo largo de la

investigación, son quienes muchas veces viven sufriendo la necesidad de que a consecuencia de un endeudamiento incluso dejen de educarse o alimentarse.

Es por ello que como vemos, cuando existe una clara y manifiesta forma de realizar cada acto, se trata de cuidar los derechos de cada persona, ya sea natural o jurídica, entendiendo que la primera tiene derecho a mantenerse en el mercado, pues el Estado en su norma suprema sustenta que se enfatiza en crear empresa, de esa misma forma también sustenta los derechos fundamentales, que resulta de un rango mucho más importante y de cuidado.

De la pregunta N° 04:

Resultó que mediante la entrevista realizada, los participantes en su mayoría fundamentaron que si nos regimos a lo que especifica la ley, el cobro de los intereses, tasas y demás comisiones, son totalmente justificables y acorde con lo que la ley proscribiera. No obstante en este caso, lo que se debe analizar y especificar, es lo que faculta la ley a los bancos, ya que como bien se viene repitiendo en todo el transcurso del desarrollo de la investigación, empezando por los intereses, éstos no tienen un parámetro establecido en cuanto a un mínimo y un máximo, por lo que debemos hacer hincapié en esa facultad, que en la figura de la refinanciación resulta siendo perjudicial, y así mismo contraria a lo que propone esta figura sobre la refinanciación de las deudas bancarias personales.

Entonces teniendo en cuenta que cada regulación de la norma se da de acuerdo a las necesidades de la realidad, en nuestro país solo se ha podido dar un avance en cuanto a las especificaciones, y el actuar transparente del banco en cuanto a las tasas y comisiones, que por cierto aún siguen siendo poco claras para los pobladores de a pie, que no entienden cada tecnicismo usado para describir dichas tasas y comisiones.

Esta postura si bien es cierto no se encuentra inmersamente especificada por la tesis sobre “Los sistemas de Refinanciación de la Deuda Aplicados por una Entidad Bancaria en Valencia. Estudio de Casos” (2012), la cual tiene como autor a Ana Tarazona Serrador, podemos resultar concluyendo que, sobre esas regulaciones específicas de las que hablamos, se han dado en el país europeo a consecuencia de la crisis financiera, evidenciándose que ya han existido modificaciones para con la figura de la refinanciación de las deudas bancarias personales, resultando nuestra investigación en

un aporte que evidencia tal necesidad, sin esperar que nuestro país viva una crisis financiera para recurrir a dichas regulaciones.

Blossiers Mazzini, (2010) en este punto específico sobre el cobro de las deudas, no tiene en sí, un pronunciamiento directo sobre este puntos de vista, no obstante advierte que si bien es cierto el banco, según el artículo 9° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley N° 26702); es libre de imponer tasas de intereses, comisiones y tarifas, ello es totalmente específico solamente cuando no existe temas de refinanciación de deudas bancarias, puesto que frente a ello la ley, se excepciona de lo que dispone el artículo 1246° que habla del pago de interés legal por mora, el cual no es aplicado para entidades financieras, ya que éstos son regulados por la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva, ahora es en este punto que el autor hace un aporte resaltante, pues del mismo modo que la ley otorga “libertad para fijar intereses y demás”, también entiende que ellos mismos tienen la facultad de regular y fijar un porcentaje mínimo y uno máximo, frente a casos donde por ejemplo se vea afectada la economía, no obstante advierte que no se habla, de los propios consumidores o deudores, sino de una situación económica especial, pues tal como se especifica en sus propias palabras esto solo se hace con el “propósito de regular el mercado” financiero.

De ello entonces producto de la investigación y de los antecedentes encontrados gracias al ejemplo de crisis financiera internacional vivida en el país español, estas reglamentaciones no se pueden dar hasta vivir un punto de quiebre, el cual sea insostenible, tal como en España, lo cual bajo ningún concepto cabe como admisible.

De la pregunta N° 05:

Resultó que, mediante la entrevista realizada, los participantes en su mayoría alegaron que, la voluntad de pago no es suficiente para garantizar que el deudor logre pagar sus deudas, no obstante la voluntad de pago resulta siendo importante, pues resulta siendo una demostración de contar con toda la honestidad de pagar la deuda, y así mismo actuar de buena fe.

Como se evidencia en la investigación realizada, el deudor puede sufrir accidentes, o le puede surgir cualquier caso fortuito ajeno a su voluntad, lo cual ocasione meya en su estabilidad económica. En razón a ello, si bien es cierto no se encuentra este tema no se encuentra especificado por la tesis

sobre “Los sistemas de Refinanciación de la Deuda Aplicados por una Entidad Bancaria en Valencia. Estudio de Casos” (2012), la cual tiene como autor a Ana Tarazona Serrador, resulta siendo una evidencia visible, en cuanto a que en el estudio de casos que realiza se puede ver que cada deudor, realiza cualquier método que logre contribuir al no incremento de la deuda por falta de pago, resultando en garantías, hipotecando su casa, etcétera, ello con la finalidad única y evidente de no resultar en una dación en pago obligada, es decir ejecutando su bien inmueble, lo cual coincide con lo que se evidencia en la investigación realizada, ya que las personas que quieren pagar, por lo general se someten a estas garantías, hipotecas y demás que proponga la entidad bancaria.

En el trascurso del desarrollo de la investigación se sostuvo que generalmente, la refinanciación de las deudas bancarias personales, tienden a ser en razón a una voluntad de pago, y que, en razón a esa voluntad, debería existir una mejor consideración sobre el deudor, pero como resultado de la investigación resultó que ello no resulta suficiente.

No obstante, se debe advertir que a lo largo de un préstamo bancario personal, la voluntad de pago no es un término ajeno para las entidades bancarias, pues ésta voluntad de pago se traduce como el historial crediticio de una persona a lo largo del tiempo, desde el momento que se le otorgó un crédito. Es por ello que muchas veces en razón a esa voluntad de pago se vuelven a otorgar créditos, o se califica para un crédito bancario mucho más grande, por lo que es desde éste punto que se sustenta dicho concepto.

Si bien es cierto, se debe tener en cuenta que esta posición no tiene una consistencia jurisprudencial o legal; cuenta con un respaldo real, pues es de ésta forma que funciona el otorgamiento de préstamos personales, entonces tomando en cuenta ello, debemos indicar que si en un primer momento esta voluntad de pago se conoció y se valoró para poder otorgar créditos, también debe ser usado y valorado al momento de otorgar una refinanciación de crédito bancario personal, pues solo de ésta forma se podría cambiar el concepto malicioso que se tiene de un deudor, puesto a que todos no son iguales y no presentan las mismas dificultades o causas por las que incurrieron en mora o en una carencia económica que se convirtió en una deuda que no puedan pagar.

De la pregunta N° 06:

Resultó que mediante la entrevista realizada, los participantes en su mayoría sostuvieron que la lesión a los derechos fundamentales se da siempre, muchas veces inconscientemente. Ahora para el tema en específico, se ha tenido en cuenta los excesos de cobro, los intereses elevados, las tasas, las comisiones y demás que han contribuido a la deformación de la finalidad de la refinanciación de las deudas bancarias personales, por lo que resulta en que si afecta evidentemente los derechos fundamentales de la persona, partiendo desde que en primer lugar no se adecuan estos cobros a la capacidad actual de pago del deudor, por lo que muchas veces la entidad bancaria exige al deudor pagar mucho más allá del dinero que podría generar mensualmente, evidenciándose de esta forma que se afecta el dinero ganado mensualmente, generando consecuentemente que dejen de pagar otras cosas, pues recordemos que los deudores, también deben pagar (si tienen familia), los estudios de sus hijos, la vestimenta, la comida, los servicios básicos de agua, desagüe y luz, por lo que ello genera que derechos fundamentales tales como, el libre desarrollo, la dignidad, la vida, y el bienestar de la persona se vea completamente afectado.

Otra de las posiciones de los entrevistados expertos en derechos constitucionales, sustenta que no solo se afectan esos derechos, sino que también al final se termina por afectar el derecho a la propiedad, refiriéndose así a que al final de los cobros, que resultan impagables, se procede al embargo por medio de una ejecución forzada a consecuencia de una demanda por obligación de dar suma de dinero.

En razón a ello, este enfoque constitucional no se encuentra analizada por la tesis sobre “Los sistemas de Refinanciación de la Deuda Aplicados por una Entidad Bancaria en Valencia. Estudio de Casos” (2012), la cual tiene como autor a Ana Tarazona Serrador, por lo que debemos destacar que resulta en un nuevo aporte para las investigaciones y las consideraciones del tema investigativo.

Al propósito del sustento sobre la afectación de los derechos fundamentales que conlleva consecuentemente la manera en cómo hoy en día se mantiene funcionando la figura de la refinanciación de las deudas bancarias, encontramos en la doctrina, que siempre, al exigir un derecho, no podemos transgredir otros, tal y como se señala en los libros básicos de derecho, siempre nos recuerdan que “los derechos de una terminan donde empiezan los derechos de otros”. Es por ello que en la doctrina actual encontramos derechos contrapuestos que se tratan de mantener de manera equilibrada, y el más claro ejemplo se encuentra en la figura civil sobre alimentos.

El artículo 481° del Código Civil, toma en cuenta tanto el derecho de los alimentistas como el del obligado a prestar alimentos, en razón a que el juez no solamente debe analizar el estado de necesidad del hijo alimentista, sino también “las posibilidades económicas de quien debe prestarlos, (...) pues debe existir proporción entre las necesidades del alimentista y los ingresos de quien debe prestarlos”. Gaceta Jurídica, (2006).

Esta característica en particular, tal como señala el citado libro, ya es adoptado por muchos códigos civiles, pero la razón principal de ello, ha sido sustentada por Sosa Sacio y Canales Cama, (2010) en su libro sobre los derechos fundamentales en las distintas ramas del derecho, pues, señala que ello se da gracias a una colisión de derechos, dentro de los cuales se destaca que, si bien es cierto que el niño alimentista está exigiendo su derecho a recibir sustento por concepto de alimentos, al encontrarse éste en un estado de necesidad, ello no resulta en dejar de reconocer que los deudores alimentarios también tienen derechos, los cuales no se pueden ver vulnerados de manera tal que se dificulte su forma de vivir, lo cual solamente implica que no se modifique su vida de manera drástica y perjudicialmente, resultando que por ejemplo, se tenga en cuenta una cantidad de dinero específica para mantener una calidad de vida acorde con las de un ser humano. Pues por ejemplo, si un padre alimentista gana un sueldo mínimo, y gasta 200 soles mensuales, de manera fija a consecuencia de un tratamiento de salud, esto último se tomara en cuenta para que no se vea vulnerado, y exigir un pago alimentario adecuado a sus posibilidades, dejando en claro que si existe un incremento en cuanto a su estabilidad económica, se puede hacer un reajuste de la pensión alimenticia, y exigir un pago mayor, a consecuencia de dicho posible incremento en lo que perciba mensualmente.

Es por ello que de esta misma forma, se debería tener estas consideraciones en cuenta, pues la forma en que actualmente se aplica la figura de la refinanciación de las deudas bancarias personales, no toman en cuenta los derechos fundamentales de la persona, exigiendo muchas veces se pague una cantidad de dinero que va más allá de las posibilidades económicas de las personas.

De la pregunta N° 07:

Resultó que, mediante la entrevista realizada, los participantes en su mayoría consideraron que no existe ese respeto, esa consideración que sirve de freno a las disposiciones de todo acto, así mismo debemos tener en cuenta que las reglamentaciones, leyes, normas o cualquiera análoga, bajo ningún

precepto debe contradecir la norma, ahora específicamente la reglamentación sobre la refinanciación de las deudas bancarias personales si bien es cierto no son lesivas de los derechos fundamentales per sé, si tiene una consecuencia que resulta en vulneración de los derechos fundamentales ya que dicha reglamentación en ninguna de sus fases resulta siendo totalmente específica en cada uno de sus preceptos, por lo cual, la norma es usada bajo la percepción unilateral de los bancos, resultando ello en una potestad casi arbitraria, por cuanto a que no existen limitaciones en su accionar en ninguna de las fases de la cobranza o de la refinanciación de las deudas bancarias personales. Por otro lado, debemos advertir que este enfoque constitucional no se encuentra por la tesis sobre “Los sistemas de Refinanciación de la Deuda Aplicados por una Entidad Bancaria en Valencia. Estudio de Casos” (2012), la cual tiene como autor a Ana Tarazona Serrador, no obstante, lo que si se evidencia en la tesis referida, es que la reglamentación sostenida en el tiempo que se originó la crisis financiera no era la adecuada, lo cual género que muchas personas se queden sin hogar, desempleadas, lo cual resultaba demasiado perjudicial para toda la población, por lo que se optó a realizar recién en ese momento, las modificaciones en temas de refinanciación de las deudas bancarias personales.

La doctrina constitucionalista, en este sentido se manifiesta a través de lo que establece el Principio de la Supremacía Constitucional, que en palabras de Ferrero Raúl, (2009) afirma que es “un principio establecido y acogido por todo país ligado a un Gobierno Constitucional de Derecho, dentro del cual gracias a la teoría de Hans Kelsen, establece que la Constitución Política de cada país tiene un rango jerárquico supremo, es decir que ninguna norma está por encima de ella” y que al mismo tiempo se presenta como un gestor en cuanto a la evolución misma de las normas, teniendo como principal característica, que toda ley, norma o mandato sea totalmente concordante con lo que prescribe la Constitución, ya sea por el fondo o por la forma, destacándose que del mismo modo debe suceder con todos aquellos pactos internacionales, conocidos como Tratados Internacionales, los cuales tienen efectos en nuestro país, solamente si cumple un mínimo requisito, que se considera amplio de análisis en cuanto a no contrariar ninguna de las disposiciones que se encuentran en la Constitución Política del Perú.

Es por esta razón doctrinal tan simple, que podemos atender que el resultado de la investigación en este punto particular, apunta a que si existe una reglamentación en cuanto a la refinanciación de los créditos bancarios personales, éstos deben ser totalmente respetuosos de los derechos fundamentales

de la persona, pues ello resulta totalmente concordante con el tratado en el que se suscribió nuestro país el año de 1978 llamado “Pacto Internacional de Derechos Económicos, sociales y Culturales”, en el que describen que la libertad, la justicia y la paz, tienen una razón de ser, que parten desde el reconocimiento de los derechos fundamentales inherentes de la persona, sintetizando que cada Estado debe promover las condiciones ideales que permitan a la persona gozar de sus derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos, sin olvidar que el desarrollo de éstos derechos no deben vulnerar los derechos fundamentales de la persona.

De la pregunta N° 08:

Resultó que mediante la entrevista realizada, los participantes en su mayoría coincidieron en que definitivamente se debería realizar una modificación, o en su defecto una ampliación de la norma, la cual contenga los temas y consideraciones específicas para que éstas a su vez puedan afianzar los parámetros por ejemplo en cuanto al cobro de los intereses, tal vez no genéricamente pero sí, en cuanto a los que se realizan en las refinanciaciones de las deudas bancarias personales, puesto que como se evidencia en la investigación desarrollada, los intereses, tasas y comisiones, contribuyen a subir la deuda desmesuradamente, teniendo como consecuencia fatídica que el deudor ya no pueda asumir el pago de la deuda, pues al ser la deuda mucho mayor, las cuotas también lo son, y ello muchas veces sobrepasa o afecta en gran porcentaje el dinero percibido mensualmente por el deudor, lo cual evidentemente se considera como una forma de vulnerar los derechos fundamentales de la persona. Por otro lado, debemos advertir que este enfoque no se encuentra por la tesis sobre “Los sistemas de Refinanciación de la Deuda Aplicados por una Entidad Bancaria en Valencia. Estudio de Casos” (2012), la cual tiene como autor a Ana Tarazona Serrador, no obstante, se advierte que en España, estas modificaciones ya se han realizado como consecuencia de la crisis económica que ha sufrido dicho país europeo, por lo que se evidencia que siempre han de existir razones para las cuales se deben realizar modificaciones, empezando a ver la realidad problemática.

La responsabilidad de realizar una mejor estructuración de la norma sobre la refinanciación de los créditos bancarios personales según el análisis de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva recae sobre éstos y a su vez sobre la superintendencia de Banca, Seguros y AFP, pues como bien se advirtió en el análisis de la ley orgánica antes señalada, por recomendación de la propia Constitución Política del Perú, el Banco Central de Reserva tiene una responsabilidad sobre la estabilidad

económica y la modificación de las normas sobre temas financieros, con el propósito de mejorar el mercado financiero, no obstante, también se debe realizar con el propósito de lograr siempre una estabilidad económica en el país.

Es por ello que en esta investigación se ha tomado como ejemplo lo sucedido en la parte legal y reglamentaria por parte de las leyes financieras y sus modificaciones dadas en España a consecuencia de la crisis económica que azotó no solo a España sino a todo el continente Europeo, dándose por ejemplo el Real Decreto Ley 4/2014, en el que se tomó medidas, que en temas de refinanciación o reestructuración empresarial, se tornaban totalmente distintas a lo que antes se preveía en la ley, señalando por ejemplo que se pretenda primero facilitar acuerdos de refinanciación o reestructuración al margen de procesos concursales (en empresas), reajustes consecuentes en caso de deudas bancarias personales, tomándose como medida de precaución, por ejemplo las hipotecas de casas, así como un cobro mucho más congruente en cuanto a las exigencias de pago y lo que realmente las personas y empresas podían pagar, acomodando de este modo las cuotas a un punto más viable, donde la persona si pueda pagar; no obstante tal y como señala la tesis que sirvió de antecedente, las modificaciones no han dado los frutos que deberían, pues al final solo se logró endeudar más a las personas, pues la cantidad de intereses simplemente hizo que la deuda incremente, y que ésta a su vez sea insostenible, provocando el despojo de los hogares de muchos españoles, quienes habían hipotecado sus casas, como un seguro que exigía el banco en caso no se cumpla la deuda, quedando los bancos con muchas casas que al final no pudieron vender, y que el Estado Español, compró con el fin de inyectar más dinero a las entidades financieras que al final se vieron llenos de casas las cuales no podían vender, pues éstas estaban infravaloradas, y al estar todos endeudados y sin trabajo, nadie podía comprarlas.

De la pregunta N° 09:

Resultó que, mediante la entrevista realizada, los participantes no estuvieron de acuerdo, pues la mayoría coincidía en que el control constitucional se da cuando existe de forma evidente, vulneración de los derechos constitucionales, o así mismo las reglamentaciones o leyes contradigan de manera taxativa la norma suprema. Entonces teniendo en cuenta el tipo de proceso que se advierte para poder exigir al final de todo, como resultado de la deuda impagable, es la de obligación de dar suma de dinero, lo cual se realiza en un proceso único de ejecución, sobre todo cuando se tiene la

firma del deudor sobre un pagaré, el cual no media sustentación del porqué de la deuda, o el porqué de dicha cantidad.

La parte en desacuerdo con la mayoría, sostiene que se debería de dar un control constitucional pues, los reglamentos actuales contienen implícitamente agentes vulnerantes a los derechos fundamentales de la persona, pues su falta de especificación está ocasionando que se lesionen derechos fundamentales, por lo cual ello no depende de qué tipo de proceso se lleve a cabo, pues se cuenta con un control difuso y un control concentrado, entonces si no se puede llegar directamente al control concentrado, se puede prever un control difuso por medio de los jueces que evidencien dicha vulneración de los derechos fundamentales.

Una última participante entrevistada sustenta una posición distinta, pues analiza que para el control de los bancos está la Superintendencia de Bancas Seguros y AFP, y son ellos, quienes al final deben preocuparse por una reglamentación óptima de los temas específicos sobre los intereses, y la figura de refinanciación bancaria sobre las deudas personales, y que así mismo existen órganos estatales que velan por los derechos de los usuarios de los bancos, quienes pueden ser de ayuda, tales como INDECOPI, así mismo evidencia que por su experiencia asesorando bancos y personas con deudas bancarias, sabe que por el mal accionar de los bancos, al actuar de forma arbitraria y abusiva, muchas veces han sido multados, pero obviamente no se puede frenar estos actos arbitrarios con dichas multas, sino que se debe moldear la norma para que estas actuaciones cesen.

Entonces bajo los sustentos debemos tener en cuenta que existe un evidente problema en cuanto a las especificaciones de la reglamentación sobre temas de refinanciación de las deudas bancarias, no obstante las vulneraciones a los derechos fundamentales vienen inmersas a estas faltar de especificación en la reglamentación, por lo que si bien podría no llegarse hasta instancias del tribunal constitucional, se debería dar de algún modo por voluntad propia de los órganos estatales encargados de regular dichos reglamentos, ahora bien si ello no sucede de algún modo lo preocupante sería esperar a que suceda una crisis financiera para recién preocuparse por dicho problema. Por lo que debemos advertir que si bien este enfoque no se encuentra considerado por la tesis sobre “Los sistemas de Refinanciación de la Deuda Aplicados por una Entidad Bancaria en Valencia. Estudio de Casos” (2012), la cual tiene como autor a Ana Tarazona Serrador, si se puede notar que, a partir del cuadro de crisis generada en el país europeo, el Estado bajo sus órganos

estatales encargados de la reglamentación de dichas normas, recién se empezó a generar modificaciones respecto de la refinanciación de las deudas bancarias.

Respecto a ello y producto de la investigación la Constitución Política del Perú sostiene que el Banco Central de Reserva es un ente autónomo, y que regula por medio de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la normatividad y el control del funcionamiento financieros dentro del país, siendo entonces ellos los primeros responsables, en tratar de observar la poca claridad que existe en la normativa actual respecto de la refinanciación de las deudas bancarias personales, pues producto de la investigación, se ha logrado demostrar que al no ser totalmente específicas en su fondo y forma, colisiona directamente con los derechos fundamentales de la persona, razonando que entonces, al verse una norma infraconstitucional contraponerse de manera directa a los derechos fundamentales de la persona, merece un control constitucional ha pedido, el cual puede realizar con toda facultad el Tribunal Constitucional.

V. CONCLUSIONES:

- Los derechos fundamentales tales como el libre desarrollo, la dignidad, el bienestar, la vida, son derechos fundamentales provistos en la constitución política del Perú, tanto así que en ella se especifica que la protección de estos derechos son el fin supremo del estado.
- El exceso en cuanto al cobro luego de haber logrado ingresar en la figura de la refinanciación de las deudas bancarias personales, deviene en la afectación de los derechos fundamentales de la persona, teniendo en cuenta que en al realizarse dicho cobro excesivo se está privando a la persona deudora de disponer una cantidad de dinero percibida mensualmente, para poder desarrollar los derechos fundamentales a la vida, al bienestar, a la dignidad y al libre desarrollo, ya que debemos tener en cuenta que las personas al no poder disponer de una determinada suma de dinero para el sustento de la vida misma y considerando que muchos de estos deudores tienen familia, ya no podrán gastar en vestimenta, educación, el pago de los servicios básicos de agua, luz y desagüe, generándose de este modo un evidente menoscabo en la forma de vida en que estas personas deudoras se desarrollen.
- El derecho al libre desarrollo abarca la posibilidad de una persona y sus familiares de poder realizarse tanto en lo económico, en lo personal y en lo educativo, siendo determinante para cada una de estas finalidades, una estabilidad económica que garantice poder conservar dichas expectativas de vida.
- El derecho la vida, abarca no solamente en que no se violente la vida por medio de la muerte, sino que esta vida sea garantizada por el estado en cuanto a la forma del desarrollo de la vida de la persona, por lo que si se manifiestan cobros desmesurados que afecten una gran parte o la totalidad del dinero mensual que esta persona pueda percibir, obliga a que la vida de éste y su familia cambie totalmente.
- La dignidad es uno de los derechos inherentes a la persona, por lo que bajo ninguna circunstancia debe ser desmerecida, notándose que la dignidad no se basa en el qué dirán de las personas, sino en que el estado pueda asegurar que la dignidad se vea inmersa en la vida de las personas al contar con los servicios básicos, como una vivienda, buena alimentación, vestimenta y un lugar acorde para el desarrollo de la vida humana, por lo que un eventual cobro excesivo en razón a la exigencia de pago de una deuda, crea un desbalance total para los fines de la protección de este derecho en cualquier persona.

- El bienestar es otro de los derechos fundamentales de la persona que son garantizados por el estado. Este derecho abarca la salud física y mental de la persona, para que ésta pueda desarrollarse de manera normal y natural, entonces si no se puede contar con lo principal, que es la garantía de una estabilidad económica, jamás bajo ninguna circunstancia dentro del mundo moderno se podrá hablar de bienestar en una persona, puesto que, para poder asegurar hasta la salud, se necesita de un apercibimiento mínimo de dinero, lo cual al mismo tiempo garantiza salud.
- Existe una evidente carencia en cuanto a los procedimientos y formas de cobro, lo cual genera que el deudor en vez de ser ayudado por esta figura de la refinanciación, éste termine más endeudado que antes.
- La reglamentación actual sobre la figura de la refinanciación de las deudas bancarias personales ha sido autor de la vulneración de los derechos fundamentales de la persona en razón a que ésta figura no cumple su finalidad original, la cual es ayudar al deudor a poder afrontar su deuda de manera tal que pueda continuar con sus pagos sin que medie incumplimiento alguno, lográndose que de ese modo se adecue una cuota de pago a razón de sus posibilidades económicas actuales. No obstante, el resultado que tiene dicho beneficio es que se incremente la deuda de la persona que solicite la refinanciación, con lo cual al final está más que ayudar resulta siendo perjudicial para la finalidad del deudor, la cual es lograr pagar su deuda sostenida con la entidad bancaria.
- La refinanciación de las deudas bancarias personales bajo la reglamentación actual lo único que logran es aumentar desmesuradamente con el paso del tiempo la deuda.
- Si comparamos en todas las ramas del derecho, las formas en que se realizan los cobros a las personas, llámese en casos de alimentos, o deudas tributarias; mantienen un respeto por los derechos fundamentales de la persona, no de manera evidente, pero sí de manera intrínseca, ya que tienen el debido cuidado de anteponerse al cobro y al mismo tiempo pensar que no se le puede afectar o exigir el despojo del dinero que percibe una persona mensualmente de manera total, o parcial hasta el punto en que se vean afectadas la forma de vida de las éstos, garantizando que siempre cuenten con una cantidad de dinero para poder satisfacer sus necesidades básicas como ser humano y mantener una vida digna.
- Toda persona que necesite refinanciar su deuda, muchas veces tiene la imposibilidad de poder seguir pagando, ya que la cantidad de dinero que perciben mensualmente puede que

haya cambiado bruscamente a consecuencia de un caso fortuito ajeno a la voluntad de la persona, dentro del cual se haya visto perjudicado económicamente. Estos casos fortuitos pueden ser por ejemplo, un accidente, enfermedades, mala administración de los negocios, robos, etc.

VI. RECOMENDACIONES:

- Antes de contraer una deuda, las personas deberían saber qué tipo de deuda están contrayendo, que intereses le están cobrando, y muy aparte de ello tener en cuenta la capacidad de pago de éstos, para luego poder afrontar la deuda.
- Se necesita de una modificación que implique una mejor explicación en cuanto a las formas y las finalidades de la refinanciación de las deudas bancarias personales, ya que no existe reglamento alguno que especifique de manera detallada los pasos y las implicaciones que resultan de la refinanciación de las deudas bancarias.
- Se debería tratar de proteger a las personas que tengan voluntad de pago, y que tengan una deuda de dimensiones bajas, con la finalidad de poder darle todas las facilidades de pago para que esta persona logre cumplir con su acreedor.
- Las personas deberían prever con qué cantidad de dinero pueden trabajar, y cuál es la cantidad de dinero específica que pueden lograr pagar de acuerdo a sus ganancias mensuales.
- Los bancos muchas veces contribuyen al endeudamiento de las personas, ya que éstos ofrecen muchas veces cantidades elevadas de dinero en préstamo al poder notar que las personas cumplen con su pago sin problema alguno, por lo que las personas para no sufrir luego las consecuencias de un endeudamiento los cuales no van a poder sostener, deben evitar aceptar dichos ofrecimientos de crédito
- Existe un problema grave en cuanto a la facilidad de poder acceder a los créditos bancarios, lo cual evidentemente no es malo, sino que muchas veces esto crea la figura de dotar una posibilidad de préstamo a una persona, cuando ésta mantiene una facilidad garantiza de poder pagar dicha cantidad de dinero.

VII. REFERENCIAS:

- Blossiers Mazzini, J. J. (2010). *Cómo Aprender Derecho Bancario: Guía de Consulta*. Lima, Perú: APECC.
- Carvalho, P. d. (2011). *Derecho Tributario*. Lima, Perú: Grijley.
- Chirinos Soto, E., & Chirinos Soto, F. (2010). *La Constitución: Lectura y Comentario*. Lima, Perú: RODHAS S.A.C.
- Díaz, E. (3 de Febrero de 2013). Refinanciar una deuda puede afectar su opción a nuevos créditos. (S. Pérez, Entrevistador) Recuperado el 4 de 09 de 2014, de <http://www.larepublica.pe/03-02-2013/refinanciar-una-deuda-puede-afectar-su-opcion-nuevos-creditos>
- El Diario de Economía y Negocios del Perú. (19 de Septiembre de 2014). *Gestión.pe*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2014, de *Gestión.pe*: <http://gestion.pe/mercados/morosidad-bancaria-se-ubica-246-agosto-segun-asbanc-2109064>
- El Diario de Economía y Negocios del Perú. (26 de Mayo de 2014). *Gestión.pe*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2014, de *Gestión.pe*: <http://gestion.pe/economia/deuda-familias-se-extiende-23-veces-sus-ingresos-segun-bcr-2098360>
- El Diario de Economía Y Negocios del Perú. (25 de Abril de 2014). *Gestión.pe*. Recuperado el 16 de Agosto de 2014, de *Gestión.pe*: <http://gestion.pe/economia/morosidad-bancaria-sube-234-marzo-2095542>
- Escribano, F. (2010). *Doctrina y Casuística de Derecho Tributario*. Lima, Perú: Grijley.
- Fernandez Sessarego, C. (1999). *Abuso del Derecho*. Lima, Perú: Grijley.
- Fernandez Sessarego, C. (1999). Abuso del Derecho como Límite Genérico Impuesto al Ejercicio del Derecho Subjetivo. En C. Fernandez Sessarego, *Abuso del Derecho* (págs. 20-21). Lima, Perú: Grijley.

- Ferrero, R. (2009). *Derecho Constitucional General - Materiales de Enseñanza*. Lima, Perú: Universidad de Lima.
- Gaceta Jurídica. (2006). *Código Civil Comentado por los mejores Especialistas*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Gros Espiell, H. (2010). Derechos de la Persona en su Dimensión Vital. En S. Montoya Chuquipoma, *Lecciones de Derecho Constitucional Peruano* (págs. 15-16). Chimbote, Perú: Montoya Editores.
- Hakansson Nieto, C. (2009). *Curso de Derecho Constitucional*. Lima, Perú: Palestra Editores.
- Hernández Sampieri, R. (2007). *Metodología de la Investigación*. Santiago de Chile, Chile: Mc Graw Hill.
- Marcial, R. C. (1990). *Título Preliminar en Biblioteca para Leer el Código Civil*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Montoya Chuquipoma, S. (2010). Derecho al Libre Desarrollo. En S. Montoya Chuquipoma, *Lecciones de Derecho Constitucional Peruano* (pág. 41). Chimbote, Perú: Montoya Editores.
- Montoya Chuquipoma, S. (2010). La Dignidad de la Persona. En S. Montoya Chuquipoma, *Lecciones de Derecho Constitucional Peruano* (págs. 11-12). Chimbote, Perú: Montoya Editores.
- Montoya Chuquipoma, S. (2010). Los Derechos Fundamentales. En S. Montoya Chuquipoma, *Lecciones de Derecho Constitucional - Derechos Fundamentales* (pág. 5). Chimbote. Perú: Montoya Editores.
- Narváez, M. L. (2008). *Comentarios al Código Procesal Civil Peruano*. Lima: Gaceta Jurídica.

- Naters, L. (21 de Septiembre de 2014). Cuidado con sus Deudas. *Cuarto Poder*. (M. Soto, Entrevistador) América TV. Lima, Perú. Recuperado el 25 de Septiembre de 2014, de <http://www.americatv.com.pe/cuarto-poder/reportaje/cuidado-sus-deudas-noticia-10828>
- Peláez Bardales, M. (2010). Bienes Inembargables. En M. Peláez Bardales, *El Proceso Cautelar* (págs. 139-141). Lima, Perú: Grijley.
- Peláez Bardales, M. (2010). *Bienes Inembargables*. Lima, Perú: Grijley.
- Rodríguez Azuero, S. (2003). *Contratos Bancarios: Su Significación en América Latina*. Bogotá, Colombia: LEGIS Editores S.A.
- Rubio Correa, M., Eguiguren Praeli, F., & Bernales Ballesteros, E. (2013). *Los Derechos Fundamentales en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional*. Lima, Perú: Fondo Ed. Universidad Científica del Perú.
- Sosa Sacio, J. M., & Canales Cama, C. (2010). *Los Derechos Fundamentales: Estudios de los Derechos Constitucionales desde las Diversas Especialidades del Derecho*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Tarazona Serrador, A. (2012). *Los sistemas de Refinanciación de la deuda aplicados por una Entidad Bancaria en Valencia*. Valencia, España: Universitat Politècnica de Valencia.
- Vásquez García, E. (8 de Octubre de 2013). La Deuda Bancaria. (P. Butters, Entrevistador) Recuperado el 13 de 09 de 2014, de <http://www.deudasperu.com/>

VIII. ANEXOS:

ANEXO 01:

Sobre el pliego de preguntas respecto de las entrevistas:

1. ¿Cuál es la finalidad de una refinanciación bancaria? ¿Se cumple dicha finalidad?
2. ¿Qué opinión tiene respecto al acceso de la refinanciación de las deudas por parte de los bancos?
3. ¿Cree que la refinanciación de una deuda bancaria personal obedece a un cobro razonable? ¿Por qué?
4. ¿Cree que el cobro de intereses y comisiones sobre las deudas personales refinanciadas son justificables?
5. ¿cree que la voluntad de pago de un deudor es suficiente para generar una confianza de pago? ¿Por qué?
6. ¿Considera que de evidenciarse un exceso en cuanto al cobro de las deudas bancarias refinanciadas se puede vulnerar la protección de los derechos fundamentales de la persona tales como el libre desarrollo, la dignidad y el bienestar? ¿Por qué?
7. ¿Considera que la reglamentación actual sobre refinanciación de créditos bancarios personales actual respeta de manera razonable los derechos fundamentales de la persona?
8. ¿cree que la actual norma de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP necesita ser modificada, mejorada o ampliada respecto de la refinanciación de las deudas bancarias personales? ¿Por qué?
9. ¿Cree usted que las normas sobre refinanciación de deudas bancarias personales, necesita de un control constitucional? ¿Por qué?

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
REFINANCIACIÓN DE LAS DEUDAS BANCARIAS PERSONALES CONTENIDAS EN LA RESOLUCIÓN N° 11356 DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP Y SU AFECTACION A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA PERSONA	¿De qué forma la refinanciación de las deudas bancarias personales contenidas en la resolución N° 11356 de la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP afectan los derechos fundamentales de la persona?	<p>General: Determinar la forma en que la refinanciación de las deudas bancarias personales contenidas en la resolución N° 11356 de la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP afecta a derechos fundamentales de la persona.</p> <p>Específicos: – Analizar la finalidad de la refinanciación de los créditos bancarios personales contenidas en la resolución N° 11356 de la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP.</p>	<p>– La refinanciación de las deudas bancarias personales contenidas en la resolución N° 11356 de la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP vulnera los derechos fundamentales a la persona humana, a su dignidad, a su libre desarrollo y bienestar.</p> <p>La refinanciación de las deudas bancarias personales contenidas en la resolución N° 11356 de la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP no vulnera los derechos</p>	<p>INDEPENDIENTE: LA REFINANCIACIÓN DE LAS DEUDAS BANCARIAS PERSONALES</p> <p>DEPENDIENTE: AFECTACION A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA PERSONA</p>	<p>– Artículos contenidos en la RESOLUCIÓN N° 11356 DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.</p> <p>– Deudas bancarias personales.</p> <p>– Derechos fundamentales de la persona, contenidas en el Artículo 2 de la constitución política del Perú.</p>	<p>– Intereses y comisiones.</p> <p>– Finalidad de la refinanciación de las deudas bancarias.</p> <p>– Estructura de la refinanciación de las deudas bancarias.</p> <p>– Acceso a la refinanciación bancaria.</p> <p>– Abuso del derecho.</p> <p>– Voluntad de pago de los deudores.</p> <p>– Libre desarrollo, Dignidad y Bienestar.</p> <p>– Derechos fundamental</p>

		<p>– Analizar las consecuencias de la refinanciación de los créditos bancarios personales contenidas en la resolución N° 11356 de la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP.</p> <p>Fundamentar la modalidad de pago de la refinanciación de los créditos bancarios personales contenidas en la resolución N° 11356 de la Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP con la doctrina referente al pago de las deudas.</p>	<p>fundamentales a la persona humana, a su dignidad, a su libre desarrollo y bienestar.</p>			<p>es de la persona. Control constitucional.</p>
--	--	---	---	--	--	--

ANEXO 03



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

Chimbote 15 de Mayo de 2015.

OFICIO N° 073-2015/ED-UCV-CHIMBOTE

Señor (a):

WILLIAMS VIZCARRA TINEDO

PRESIDENTE DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA

Presente.-

ASUNTO: SOLICITA APLICACIÓN DE ENCUESTA

Es grato dirigirme a usted para hacerle extensivo nuestro saludo institucional y a la vez solicitarle brinde las facilidades necesarias al alumno del XI ciclo de la Escuela Académica Profesional de Derecho **NARRO TORRES, CARLOS REILLY**, a fin de que se le permita realizar la entrevista a los Jueces de la Sala Civil y Especialistas en lo Civil, dado que ello resulta de suma importancia en la investigación que realiza la alumna para su tesis titulada: **"LA REFINANCIACIÓN DE LAS DEUDAS BANCARIAS PERSONAL CONTENIDAS EN LA RESOLUCIÓN N° 111366 DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP Y SU AFECTACIÓN A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA PERSONA"**.

ANEXO:

1. Entrevista.

Agradeciendo por anticipado la atención que les brinde a la presente.

Atentamente,


Mg. Christian Romero Hidalgo
Director de la Escuela de Derecho

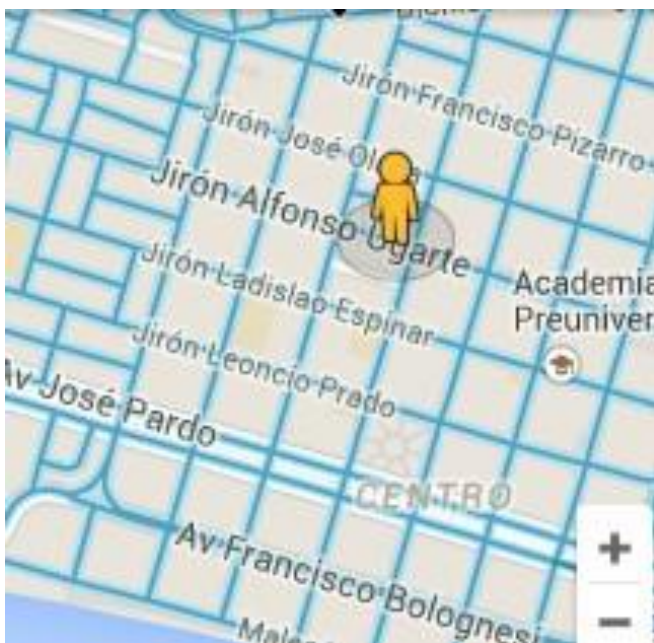
CAMPUS CHIMBOTE
Urb. Los Portales Mz. H LT. 1
Nuevo Chimbote.
Tel.: (043) 483 030 Anx.: 4000.

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

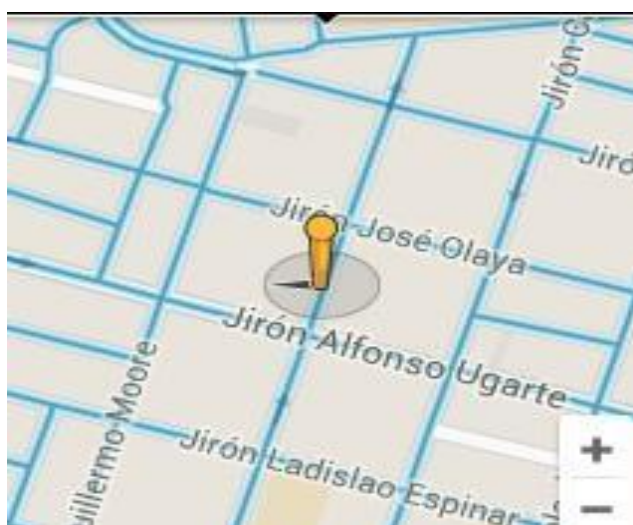
ANEXO 04:

Respecto de la ubicación geográfica de los entrevistados:

- Estudio Jurídico Villón y Villón Abogados S. Civil de R. L. ubicado en Jr. Alfonso Ugarte 365 Segundo Piso.



- Estudio Jurídico Montoya ubicado en Sáenz Peña 667.



- Banco de Crédito del Perú. Sucursal Chimbote – Mega Plaza.



- Juzgado Civil de Chimbote. Av. Gálvez, Ex Colegio Champagnat.



- Estudio Jurídico LEY ABOGADOS, Av. Sucre 222 - Pueblo Libre, Lima.



ANEXO 05

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

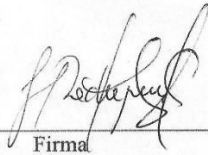
Yo, Jesús Rodríguez Sánchez, titular
del DNI. N° 18091608, de profesión
Abogado, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Chimbote, a los 14 días del mes de mayo del 2015


Firma

ANEXO 06:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

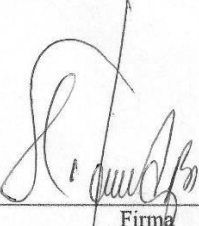
Yo, Ms. Henry Cruz Benites, titular
del DNI. N° 32965853, de profesión
ABOGADO, ejerciendo
actualmente como DOCENTE / ASESOR, en la
Institución UCV / SONAFIL.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 17 días del mes de mayo del 2015


Firma

ANEXO 07

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, María Eugenia Arevalos Lopez, titular
del DNI. N° 18190178, de profesión
Abogada, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución Universidad César Vallejo de Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Chimbote, a los 12 días del mes de Mayo del 2015


Firma