



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS

**La legislación de la Superintendencia Banca y Seguros para garantizar los
derechos fundamentales del deudor en las notificaciones indebidas Chiclayo, 2017**

Autor:

Bach. Juan Diego Chumioque Míñope

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

Asesor:

Mag. Carlos Manuel Antenor Cevallos de Barrenechea

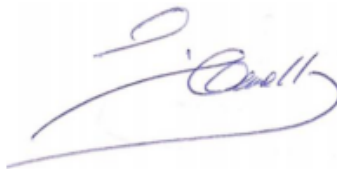
Fecha de sustentación: 23 de enero del 2020

Lambayeque, 2020

Tesis: “La legislación de la Superintendencia Banca y Seguros para garantizar los derechos fundamentales del deudor en las notificaciones indebidas Chiclayo, 2017”,
presentada para obtener el título profesional de Abogado por:



Bach. Chumioque Míñope Juan Diego
Autor



Mag. Cevallos de Barrenechea Carlos Manuel Antenor
Asesor

Aprobada por:



Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNANDEZ
Secretario del Jurado



Mag. JUAN MANUEL RIVERA PAREDES
Presidente del Jurado



Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ
Vocal del Jurado.

Dedicatoria

A mis hijos Andrea, Brianna y Aarón, son el regalo más grande que Dios me dio, son las personas que me dan fuerzas y motivos para luchar y salir adelante.

A mis padres, Juan y Violeta, por siempre apoyarme en mi educación y crecimiento profesional. Su amor y dedicación han sido importantes en este logro.

Agradecimiento

A Dios, nuestro creador, por darme la vida, salud y las fuerzas necesarias para superar cualquier adversidad durante el desarrollo del trabajo realizado.

Mi agradecimiento sincero a mi asesor, doctor Carlos Manuel Cevallos de Barrenechea, por su constante orientación, sus conocimientos para desarrollar el tema, paciencia y su motivación fueron importantes para poder terminar este trabajo.



A C T A N° 253

Sustentación para optar el Título de Abogado de don: **Juan Diego Chumioque Miño**.

En la ciudad de Chiclayo, en la Auditorio "José Antonio Silva Vallejo" del Consultorio Jurídico Gratuito de Chiclayo de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo"; siendo las 12:30 m. del día Jueves 23 de enero del 2020, se reunió el Jurado conformado por los Señores Catedráticos:

PRESIDENTE : Mag. **JUAN MANUEL RIVERA PAREDES**.

SECRETARIO : Mag. **LEOPOLDO YZQUIERDO HERNANDEZ**.

VOCAL : Abog. **CESAR VARGAS RODRIGUEZ**.

Con el objeto de calificar la sustentación del Bachiller **Juan Diego Chumioque Miño**, egresado de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis.

El señor Presidente invita al sustentante para que exponga la Tesis titulada: "**La legislación de la Superintendencia Banca y Seguros para garantizar los derechos fundamentales del deudor en las notificaciones indebidas Chiclayo, 2017**".

Rendido por el bachiller: **Juan Diego Chumioque Miño**, egresado de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo", autorizado con Resolución N° 011-2020-UI-FDCP-UNPRG, de fecha 14 de enero del 2020, en cumplimiento al requisito para optar el Título Profesional de ABOGADO, exigido en el Reglamento del Vicerrectorado de Investigación y de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho.

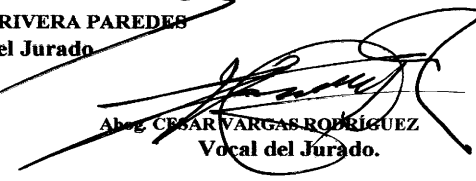
Obteniendo el siguiente resultado: Aprobado con la nota de 16.21 y el calificativo de Bueno y apto para obtener el Título Profesional debiendo cumplir con las exigencias de las normas legales vigentes.

Siendo las 13:22 p.m., del mismo día, se da por concluido el acto académico suscribiendo los miembros del jurado la presente acta.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que estime pertinente.

Chiclayo, Jueves 23 de enero del 2020.


Mag. **JUAN MANUEL RIVERA PAREDES**
Presidente del Jurado


Abog. **CESAR VARGAS RODRIGUEZ**
Vocal del Jurado.


Mag. **LEOPOLDO YZQUIERDO HERNANDEZ**
Secretario del Jurado

Certificación: El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, certifica la veracidad del contenido del Acta de sustentación de tesis N° 253 del Libro de Actas de sustentación correspondiente a Juan Diego Chumioque Miño, evento que se ha realizado de manera presencial el Jueves 23 de enero del 2020 y aparece registrada en el archivo correspondiente.

Lambayeque, 14 de abril del 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA

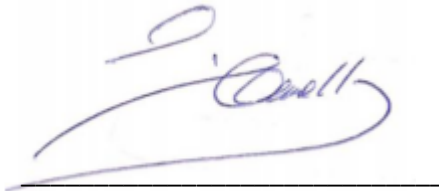
Dr. Víctor Ruperto Anacleto Guerrero
Director De La Unidad De Investigación

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mag. CARLOS MANUEL ANTENOR CEVALLOS DE BARRENECHEA, Docente/ Asesor de tesis/ Revisor del trabajo de investigación del bachiller en DERECHO Juan Diego Chumioque Míñope, Titulada La legislación de la Superintendencia Banca y Seguros para garantizar los derechos fundamentales del deudor en las notificaciones indebidas Chiclayo, 2017, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 17 % verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 25 de mayo del 2024



Mag. CARLOS MANUEL ANTENOR CEVALLOS DE BARRENECHEA

DNI: 17415271

ASESOR



Bach. Juan Diego Chumioque Míñope

DNI: 43407760

Autor

LA LEGISLACION DE LA SUPERINTENDENCIA BANCA Y SEGUROS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL DEUDOR EN LAS NOTIFICACIONES INDEBIDAS CHICLAYO, 2017

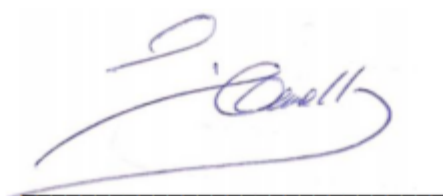
INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	17%	9%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	idoc.pub Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	www.uif.gob.pe Fuente de Internet	1%

www.gestiopolis.com



Mag. CARLOS MANUEL ANTENOR CEVALLOS DE BARRENECHEA

DNI: 17415271

ASESOR

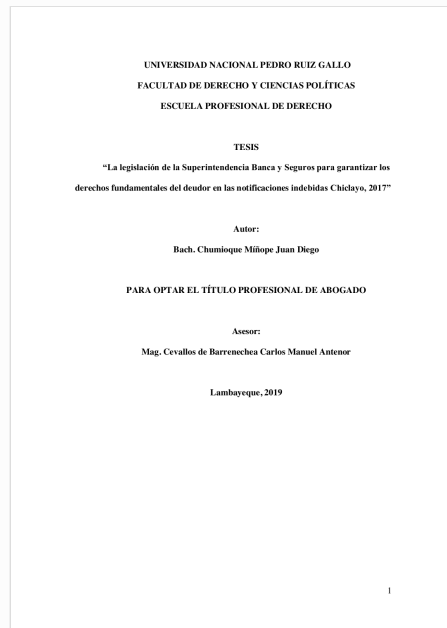


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Juan Diego Chumioque Miño
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: LA LEGISLACION DE LA SUPERINTENDENCIA BANCA Y SEGUR...
Nombre del archivo: TESIS_FINAL_JUAN_DIEGO_CHUMIOQUE_MI_OPE_1_29_04_20...
Tamaño del archivo: 554.04K
Total páginas: 122
Total de palabras: 27,442
Total de caracteres: 145,961
Fecha de entrega: 29-abr.-2024 06:40p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2366116559



Derechos de autor 2024 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Mag. CARLOS MANUEL ANTENOR CEVALLOS DE BARRENECHEA

DNI: 17415271

ASESOR

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Índice de tablas	x
Índice de ilustraciones	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	15
Capítulo I.....	19
El aspecto metodológico de la investigación	19
1.1. El planteamiento del problema de investigación	19
1.2. La formulación del problema de la investigación	20
1.3. La justificación de la investigación.....	20
1.4. La importancia de la investigación	21
1.5. Los objetivos planteados en la investigación	22
1.5.1. El objetivo general	22
1.5.2. Los objetivos específicos	22
1.6. La hipótesis de la investigación	22
1.7. Las variables de la investigación.....	23
1.7.1. Sobre la variable independiente	23

1.7.2. Sobre la variable dependiente	23
1.8. Los métodos de la investigación	23
1.8.1. El método exegético	23
1.8.2. El método sistemático	23
1.8.3. El método hipotético deductivo.....	24
1.8.4. El método inductivo	25
Capítulo II	26
La legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros y la garantía de los derechos fundamentales del deudor.....	26
2.1. Los derechos fundamentales desde el dualismo positivista	32
2.2. Condiciones insostenibles de poder incluirse en cláusulas contractuales, respecto a servicios y transacciones con clientes financieros	35
2.2.1. Condiciones que no pueden ser incluidas en formularios de contrato	39
e. Contratación de servicios adicionales	49
2.3. Los derechos fundamentales del deudor y el rol del Estado peruano	53
2.4. Derechos fundamentales vulnerados en las cobranzas sobre deudas financieras	55
2.6. Sobre las llamadas de cobranza por deuda y la función del INDECOPI	63
2.7. El abuso de derecho generado por las notificaciones indebidas	65

Capítulo III	68
La Superintendencia de Banca y Seguros, funciones y obligaciones	68
3.1. Definición	68
3.2. Historia de la Superintendencia de Banca y Seguros	69
3.3. Los principios que rigen a la Superintendencia de Banca y Seguros	70
Capítulo IV	71
Los resultados y el análisis de la investigación	71
4.1. Sobre el análisis de los resultados obtenidos	72
4.1.1. Los resultados del análisis estadístico	73
4.1.2. Los resultados de la validación de expertos	77
Capítulo V	94
La contrastación de la hipótesis	94
5.1. La discusión de los resultados obtenidos	94
5.1.1. La discusión sobre el objetivo: “identificar las características emergentes que tiene la legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros para garantizar los derechos fundamentales del deudor.....	94
5.1.2. La discusión sobre el objetivo: “identificar las características emergentes que tienen las notificaciones indebidas generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo, 2017.....	99
5.1.3. La discusión sobre: “identificar los factores influyentes en la relación entre la legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros para	

garantizar los Derechos Fundamentales del deudor y las notificaciones indebidamente generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo”	104
5.1.4. La discusión sobre: “Determinar la influencia de la legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros para garantizar los Derechos Fundamentales del deudor en las notificaciones indebidamente generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo, 2017”	105
5.2. Sobre la validación de variables	107
5.2.1. Validación de la variable independiente: “La legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros respecto de los derechos fundamentales del deudor”	107
5.2.2. Validación de la variable dependiente: “Las notificaciones indebidamente generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo, 2017”	108
5.3. La contrastación de la hipótesis	109
Conclusiones	111
Recomendaciones.....	113
Bibliografía.....	115
Anexos.....	118
Anexo 1: formulario de encuesta aplicada a los expertos para la validación	118
Anexo 2: Cuadro estadístico institucional del INDECOPI 2017.	121
Anexo 3: Cuadro estadístico institucional del INDECOPI 2018.	122

Índice de tablas

Tabla 1: Estadística de denuncias respecto a los métodos abusivos de cobranza ante INDECOPI oficinas a nivel nacional - 2017.....	73
Tabla 2: Estadística de denuncias respecto a los métodos abusivos de cobranza ante INDECOPI oficinas regionales 2018.....	74
Tabla 3: Estadística de denuncias respecto a los métodos abusivos de cobranza ante INDECOPI Sede Central 2018.	74
Tabla 4: Estadística de denuncias respecto a los métodos abusivos de cobranza ante INDECOPI Sede Lima y Callao 2018.	74
Tabla 5: Estadística de denuncias respecto a los métodos abusivos de cobranza ante INDECOPI Sede Lima Norte 2018.....	75
Tabla 6: Estadística de denuncias respecto a los métodos abusivos de cobranza ante INDECOPI Total Sedes a nivel nacional - 2018.	76
Tabla 7: Resultados de la afirmación N° 1. La protección de los derechos fundamentales en general se ocupa de garantizar tanto la dignidad cuanto la igualdad entre los seres humanos, este equilibrio permite el control social distinguiendo incluso diferencias que permiten una correcta aplicación de la igualdad ante la ley.....	78
Tabla 8: Resultados de la afirmación N° 2 En el ámbito de las transacciones financieras existe la necesidad de ejercer control jurídico respecto del cumplimiento de las reglas del tráfico económico buscando su legalidad y el respeto de los derechos de las partes intervinientes.	81
Tabla 9: Resultados de la afirmación N° 3 La legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros garantiza la seguridad jurídica de las transacciones financieras, así como la protección de los derechos fundamentales de los deudores.....	84

Tabla 10: Resultados de la afirmación N° 4 El abuso del derecho se comprende como el ejercicio ilegítimo de una potestad reconocida, superando los límites de los derechos fundamentales. 86

Tabla 11: Resultados de la afirmación N° 5 El incumplimiento de una obligación contraída ante una entidad financiera otorga a ésta última el derecho de la recuperación de los créditos otorgados, haciendo uso de los medios que señala el Código Civil para la ejecución de contratos. 88

Tabla 12: Resultados de la afirmación N° 6 La potestad que tienen las entidades financieras para conseguir el recupero de los créditos otorgados no incorpora ningún tipo de facultad que autorice las notificaciones innecesarias e indebidas que alteren la tranquilidad y el ámbito personal del deudor. 91

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Gráfico porcentual del resultado de la afirmación N° 1 La protección de los derechos fundamentales en general se ocupa de garantizar tanto la dignidad cuanto la igualdad entre los seres humanos, este equilibrio permite el control social distinguiendo incluso diferencias que permiten una correcta aplicación 79

Ilustración 2: Gráfico porcentual del resultado de la afirmación N° 2 En el ámbito de las transacciones financieras existe la necesidad de ejercer control jurídico respecto del cumplimiento de las reglas del tráfico económico buscando su legalidad y el respeto de los derechos de las partes intervinientes. 82

Ilustración 3: “Gráfico porcentual de los Resultados de la afirmación N° 3 La legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros garantiza la seguridad jurídica de las transacciones financieras, así como la protección de los derechos fundamentales de los deudores. 85

Ilustración 4: Gráfico porcentual de los Resultados de la afirmación N° 4 El abuso del derecho se comprende como el ejercicio ilegítimo de una potestad reconocida, superando los límites de los derechos fundamentales. 87

Ilustración 5: Gráfico porcentual de los Resultados de la afirmación N° 5 El incumplimiento de una obligación contraída ante una entidad financiera otorga a ésta última el derecho de la recuperación de los créditos otorgados, haciendo uso de los medios que señala el Código Civil para la ejecución de contratos..... 89

Ilustración 6: Gráfico porcentual de los Resultados de la afirmación N° 6 La potestad que tienen las entidades financieras para conseguir el recupero de los créditos otorgados no incorpora ningún tipo de facultad que autorice las notificaciones innecesarias e indebidas que alteren la tranquilidad y el ámbito personal del deudor. 92

Resumen

La estructura de control por parte del Estado sobre la manera que se están ejecutando las actividades del rubro financiero se contempla en la legislación de la Super Intendencia de Banca y Seguros, la misma que señala las pautas no sólo para el desempeño de las funciones mercantiles que son bancarizadas, sino también del control de este ejercicio respecto a la forma en que se realizan las cobranzas; siendo esto último lo que importa al trabajo de investigación proyectado.

La forma en que se ejecutan las cobranzas de las acreencias financieras no siempre resultan ser las más adecuadas, ello desde la perspectiva de los deudores, que aun cuando su situación incurra en un falta administrativa y obligacional, le corresponde un tratamiento acorde con el respeto de sus derechos fundamentales, los mismos que se presume han de ser garantizados por la legislación que se ocupa del control de todo el movimiento financiero en nuestro país.

Tal ejecución se ha visto contaminada de ciertas actitudes abusivas por parte de las empresas financieras, lo cual ha empujado a los afectados hacia las denuncias por este tipo de atropellos en la entidad correspondiente como lo es el INDECOPI; es precisamente este índice el que motiva la investigación con el fin de advertir si la problemática radica en la ausencia de garantías por parte de la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS o si se trata de un problema de aplicación de los operadores administrativos, identificación que permitirá establecer los parámetros de la propuesta a sugerir.

Palabras Claves: Legislación De La Superintendencia de Banca y Seguros, Derechos fundamentales, Las Notificaciones Indebidas.

Abstract

The structure of control by the State regarding the way in which the financial activity is carried out is contemplated in the legislation of the Superintendency of Banking and Insurance, which establishes the guidelines not only for the performance of the mercantile functions that are Banking, but also of the control of this exercise with respect to the way in which collections are made; the latter being what matters to the projected research work.

The way in which collection of financial debts is executed does not always turn out to be the most appropriate, this from the perspective of the debtors, that even when their situation incurs an administrative and obligational fault, they must be treated in accordance with the respect of their fundamental rights, which are presumed to be guaranteed by the legislation that deals with the control of the entire financial movement in our country.

Such execution has been contaminated by certain abusive attitudes on the part of financial companies, which has pushed those affected towards complaints about this type of abuses in the corresponding entity, such as INDECOPI; it is precisely this index that motivates the investigation in order to warn if the problem lies in the absence of guarantees by the SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS legislation or if it is a problem of application of the administrative operators, identification that will allow to establish the parameters of the proposal to suggest.

Key Words: Legislation Of The Superintendencia de Banca y Seguros, Derechos fundamentales, The Undue Notifications.

Introducción

Para el desarrollo del presente desarrollo académico se ha orientado a la revisión de las actividades financieras de acuerdo a la experiencia recogida a través de la práctica pre profesional en dicho rubro, durante la cual se apreciaron casos particulares que se relacionan con acciones abusivas en el cobro de las deudas, ello a través de notificaciones indebidas, lo cual ha servido como base para elaborar la presente investigación dado que este tipo de actos ocasiona un efecto negativo en la sociedad generando un nivel de insatisfacción por parte de la población respecto a la confianza en el sistema de justicia, razón por la cual la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS debería garantizar los derechos fundamentales del deudor.

Promueve también esta investigación la necesidad de ubicar el elemento teórico toda vez si en función a ella en tanto la construcción de parámetros adecuados a fin de reconocer que la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS garantice los DERECHOS FUNDAMENTALES del deudor y controlar las notificaciones indebidas. En este sentido se han realizado las comparaciones adecuadas para delimitar cuáles serán los aspectos que debieron contemplarse al momento de construir tanto la regla como las pautas de su aplicación.

Toda esta descripción ha permitido crear un espacio de cuestionamiento sobre el tema del tratamiento de las comunicaciones innecesarias de parte de las entidades financieras, sobre todo lo plasmado en la legislación pertinente relacionada con la Superintendencia de Banca y Seguros, así se tuvo como problema¿De qué manera influye la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS para garantizar los DERECHOS FUNDAMENTALES del deudor en las notificaciones indebidas generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo, 2017?

Sin duda alguna esta interrogante ha servido para guiar el sentido de la investigación, en tanto a la construcción de las metas así como la comprensión de las variables o componentes de investigación que marcan la secuencia para el desarrollo de las fases de evaluación de la realidad; teniendo un primer momento de respuesta que se plasma a través de la hipótesis de la siguiente manera: Si se verifica que la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS no alcanzara garantizar los derechos fundamentales del deudor; entonces, será necesario incorporar reglas que eviten el abuso de derecho en las notificaciones indebidas por parte de las entidades financieras en la ciudad de Chiclayo, 2017.

La construcción de estos razonamientos, como ya se indicó esta siendo compuesta por partes articuladas funcionales que hacen las veces del pilar del análisis, así pues la base del conocimiento se plasma en función a lo que se pueda describir de cada uno de tales conceptos; de las cuales debe reconocerse en primer lugar el vínculo de causalidad que representan y dan origen a todas las inferencias que se explican en el desarrollo de la investigación, lo cual se plasma en varios capítulos que responden a cada uno de los cuestionamientos planteados.

Como es de vital encargo, la estructura de la metodología de la investigación que se ha desarrollado implica la revisión de las pautas lógicas que se siguieron para el análisis planteado respecto a la realidad de las notificaciones indebidas por parte de las entidades financieras y que ponen en fase de vulneración a los derechos de los deudores de los créditos establecidos. Por lo mismo que en el primer capítulo se ha descrito esta secuencia, que pasa desde el cuestionamiento inicial hasta la aplicación de los métodos específicos que sirvieron para establecer las inferencias jurídicas y fácticas que dan sentido al análisis.

Luego en el Capítulo II, la tesis se ocupó de incorporar contenido teórico y práctico referido a la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS y su relación con la garantía de los derechos fundamentales del deudor, con la intención de identificar las posibles falencias que pudieran estar generando límites innecesarios a la garantía de tales derechos, con cuyo reconocimiento se pudo construir un esquema de propuesta sobre el cual se sugiera cambios sobre la potestad que tiene esta institución respecto al control de los métodos de cobranza abusivos.

Seguidamente en el Capítulo III, esta investigación trasladó la estructura legislativa que importa a la Superintendencia de Banca y Seguros respecto a sus funciones y obligaciones, las mismas que permitieron reconocer los aspectos que se ocupan del control de la actividad financiera, desde el otorgamiento de los créditos hasta el control de la forma en que se desarrollan las ejecuciones de las deudas.

Como se ha podido apreciar, con la construcción teórica que se plantea en la investigación, los lazos establecidos entre la necesidad de cumplimiento de la obligación y las exigencias de pago mediante la notificación indebida se han reconocido como tal, por lo mismo que se puede señalar que en función a ello existe una vulneración directa de los derechos que le corresponden a los deudores, en los que se afecta su dignidad y tranquilidad, lo cual se ha podido verificar en razón de lo construido en el cuarto capítulo donde se recopila toda esta información para atender el análisis de todo lo que signifique su aporte.

Se ha incluido también para tal efecto, la construcción de la estadística planteada por las instituciones públicas y privadas que de la misma manera se produce demostración del nivel de opinión que se produce sobre las circunstancias vinculantes con el tema en el campo administrativo y según la experiencia de los responsables es posible evidenciar, sobre todo en temas judicializados por el incumplimiento de deudas crediticias impagas.

Conforme se ha indicado la finalidad de la investigación se plasma como parte final del análisis que se constituye mediante la aplicación de aquellas pautas de la metodología que conllevan a la contrastación de la hipótesis, para lo cual se ha considerado la construcción de las discusiones respectivas en función a las metas que se plantearon específicamente para la comprensión del tema sobre la influencia y efectos de las notificaciones indebidas por parte de las entidades financieras y que tan adecuada resulta ser la protección legislativa de la SBS. Con todo ello se han podido crear las posturas pertinentes y en función a ello las conclusiones y recomendaciones que muestran el aporte de esta investigación y se pone a observación de los evaluadores de esta.

El autor.

Capítulo I

El aspecto metodológico de la investigación

1.1. El planteamiento del problema de investigación

La estructura de control por parte del Estado que ejecuta sobre la manera en la cual se viene ejecutando el nivel de cobranza y recuperación de fondos por parte de las instituciones que otorgan créditos se contempla en la legislación de la Super Intendencia de Banca y Seguros, la misma que señala las pautas no sólo para el desempeño de las funciones mercantiles que son bancarizadas, sino también del control de este ejercicio respecto a la forma en que se realizan las cobranzas; siendo esto último lo que importa al trabajo de investigación proyectado.

La forma en que se ejecutan las cobranzas de las acreencias financieras no siempre resultan ser las más adecuadas, ello desde la perspectiva de los deudores, que aun cuando su situación incurra en un falta administrativa y obligacional, le corresponde un tratamiento acorde con el respeto de sus derechos fundamentales, los mismos que se presume han de ser garantizados por la legislación que se ocupa del control de todo el movimiento financiero en nuestro país.

Tal ejecución se ha visto contaminada de ciertas actitudes abusivas por parte de las empresas financieras, lo cual ha empujado a los afectados hacia las denuncias por este tipo de atropellos en la entidad correspondiente como lo es el INDECOPI; es precisamente este índice el que motiva la investigación con el fin de advertir si la problemática radica en la ausencia de garantías por parte de la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS o si se trata de un problema de aplicación de los operadores administrativos, identificación que permitirá establecer los parámetros de la propuesta a sugerir.

1.2.La formulación del problema de la investigación

¿De qué manera influye la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS para garantizar los DERECHOS FUNDAMENTALES del deudor en las notificaciones indebidas en la ciudad de Chiclayo, 2017?

1.3.La justificación de la investigación

Para elaborar este trabajo de análisis académico en el ámbito jurídico se realizó un análisis teniendo en cuenta el enfoque social que justifica su desarrollo, mediante lo cual se ha podido identificar el efecto que ocasiona en la sociedad el hecho de que la forma en que se aplica las notificaciones indebidas tienen un cierto nivel de insatisfacción por parte de la población respecto a la confianza en el sistema de justicia, razón por la cual la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS debería garantizar los derechos fundamentales del deudor.

Por otro lado esta investigación está justificada desde el punto de vista teórico puesto que en base a ella es que se procura reconocer el argumento válido para conocer que la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS garantice los DERECHOS FUNDAMENTALES del deudor y controlar las notificaciones indebidas. En este sentido corresponderá a este trabajo hacer las comparaciones adecuadas para delimitar cuáles serán los aspectos que debieron contemplarse al momento de construir tanto la regla como las pautas de su aplicación.

En sentido se identificó liminarmente un efecto negativo provocado sobre los derechos de los deudores cuya deuda ha pasado a la categoría de castigo, puesto que las entidades financieras de forma directa o a través de la venta de carteras de cuentas en castigo permiten la ejecución de notificaciones indebidas, siendo estas de tal característica puesto que no se ajustan a los parámetros exigidos por la legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros; tal acción se contempla como una cuestión

recurrente lo cual se ha identificado en base a las cifras que arrojan las estadísticas sobre denuncias por hostigamiento.

Tal problemática se analizó en la presente investigación para verificar el nivel de incidencia o garantía que ofrece la legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros a fin de garantizar los derechos fundamentales de este tipo de deudores que son sometidos a tratos que superan los límites de permisibilidad; así es como se logró formular un cuestionamiento cuya respuesta generó la propuesta de cambio que enerva su importancia explicada a continuación.

1.4.La importancia de la investigación

Bajo el entendido caso de que las notificaciones indebidas que son ejecutadas por las entidades financieras constituyen acciones como abuso de derecho, con lo cual se ha podido reconocer como es que la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS tiene problemas legislativos para establecer condiciones adecuadas que aseguren el cumplimiento garantista que suponen los derechos bajo su carácter fundamental en lo que respecta al deudor; en función de lo cual se admite su importancia en razón de que la propuesta ha de enfocarse a la creación de un régimen especial para el tratamiento de las notificaciones indebidas y así para de esta manera contrarrestar el acoso por parte de las entidades financieras en relación a sus clientes; agregando además la posibilidad de generar mayor ventaja crediticia.

En ese sentido se identifica un sector de beneficiarios de la propuesta a los deudores que son sometidos a este tipo de abuso de derecho que ejecutan solapadamente las instituciones financieras y generan vulneración de los derechos fundamentales de los deudores cuya situación es incobrable y que merecen un trato especial que permita no sólo el recupero de las cuentas sino la reinserción financiera de dichas personas.

1.5.Los objetivos planteados en la investigación

1.5.1. El objetivo general

Determinar la forma en que la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS que garantiza los DERECHOS FUNDAMENTALES del deudor, influye en las notificaciones indebidas generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo, 2017.

1.5.2. Los objetivos específicos

- Identificar las características emergentes que tiene la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS para garantizar los DERECHOS FUNDAMENTALES del deudor.
- Identificar las características emergentes que tiene las notificaciones indebidas generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo, 2017
- Identificar los factores influyentes en la relación entre la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS para garantizar los DERECHOS FUNDAMENTALES del deudor y las notificaciones indebidas generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo, 2017
- Determinar la influencia de la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS para garantizar los DERECHOS FUNDAMENTALES del deudor en las notificaciones indebidas generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo, 2017

1.6.La hipótesis de la investigación

Si se verifica que la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS no alcanzara garantizar los derechos fundamentales del deudor; entonces, será necesario incorporar reglas que eviten el abuso de derecho en las notificaciones indebidas por parte de las entidades financieras en la ciudad de Chiclayo, 2017.

1.7.Las variables de la investigación

1.7.1. Sobre la variable independiente

La legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS respecto de los derechos fundamentales del deudor.

1.7.2. Sobre la variable dependiente

Las notificaciones indebidas generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo, 2017.

1.8.Los métodos de la investigación

1.8.1. El método exegético

Este método ha sido aplicado para interpretar el sentido de la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS; lo cual se orienta al reconocimiento de la descripción literal de las reglas, esto con la finalidad de establecer su verdadero sentido, sobre todo con la intención de verificar su relación con la protección que se ha de establecer respecto a los intereses de las partes intervinientes en las relaciones comerciales crediticias.

Es decir la verificación de la regla contenida en la legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros bajo una observación objetiva se constituyó como el primer paso para que esta verificación del aspecto literal de la legislación sea llevado a un siguiente análisis de la comprensión de su efecto en relación con el resto del ordenamiento jurídico, tal como corresponde la comparación más importante que resulta del control de la constitucionalidad, que opera sobre la correcta garantía de los derechos fundamentales de los deudores en este caso especial.

1.8.2. El método sistemático

De acuerdo con lo señalado en aquella fase metodológica anterior, se debe reconocer en primer lugar el sentido literal, para con dicha base poder establecer los vínculos normativos de esta regla con el principal eje de la legislación como lo es la

constitución política en la que se establecen las principales garantías de observancia para todo el ordenamiento jurídico, de allí lo importante de establecer este análisis interpretativo.

Tal verificación constituyó un elemento importante dentro del análisis del efecto garantista de la regla en cuestión, puesto que la observación respecto a la manera en que se plasman las garantías constitucionales que le corresponden por propia naturaleza jurídica a estos deudores cuya deuda está en el nivel de castigo merece un trato especial dentro de las acciones financieras, las mismas que deben ser reguladas adecuadamente en el legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros.

1.8.3. El método hipotético deductivo

El razonamiento lógico que impulsa la creación del derecho como regla, debe tener en cuenta una formación secuencial, por lo mismo que se aplica este método interpretativo de la realidad para reconocer tanto de una forma general el origen del problema que se plantea en este caso como una afectación de los derechos de los deudores al aplicar las entidades financieras notificaciones abusivas, para en función a ello establecer si dichos eventos tienen una suerte de amparo o protección por parte de la legislación existente en el ordenamiento jurídico específico, por lo mismo que esta fase puntual es la que cierra el razonamiento lógico que se ha logrado conseguir.

Es muy importante señalar que el reconocimiento de esta vinculación de origen general con un resultado de tipo específico permite establecer los lineamientos adecuados para la intervención de las estrategias públicas de control, en tanto se deben orientar a fortalecer la legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros respecto para lograr la protección de los derechos fundamentales de los deudores que son hostigados mediante la insistencia de notificaciones indebidas respecto a la cobranza de la deuda que ya debe ser tratada bajo las reglas de la ejecución.

1.8.4. El método inductivo

El reconocimiento de la realidad siempre ha sido útil tanto al partir desde un punto genérico así como de lo que plantea este método interpretativo en función a los eventos particulares, por lo mismo que se ha considerado necesario la intervención de este método para lograr reconocer los efectos de vulneración sobre los intereses de los deudores hostigados por parte de las entidades financieras tanto a nivel de la cobranza mediante notificaciones excesivas, así como por la insistencia de endeudamiento para lo cual se ha planteado un punto de apoyo en razón de la existencia de límites destinados a garantizar sus derechos fundamentales.

Lo que se plantea es la adecuación de las políticas públicas destinadas a establecer una contemplación adecuada en la legislación que corresponde a la Superintendencia de Banca y Seguros respecto a la protección de los derechos fundamentales del deudor ante la insistencia abusiva por parte de las entidades financieras cuando notifican indebidamente puesto que el estado de la deuda corresponde ser atendida por las reglas de la ejecución.

Capítulo II

La legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros y la garantía de los derechos fundamentales del deudor

El desarrollo de esta investigación comprende la revisión de un eje temático relacionado con los derechos fundamentales, por tal motivo, la principal anticipación recae en definir o situar la definición más apropiada dentro de la doctrina jurídica.

Se ha de partir en la revisión de esta teoría, lo considerado bajo la percepción de Robert Alexy citando a Cail ghmitt, en su investigación *Cireadrechte und Grusdpflichtee* indica que: derechos fundamentales son sólo aquellos derechos que pertenecen al fundamento mismo del Estado y que, por lo tanto, son reconocidos como tales en la Constitución. (1993)

Como se puede apreciar se hace necesario el reconocimiento por la propia Constitución como tales, siendo la otra característica el hecho de formar parte esencial de la estructura del Estado, en ese sentido corresponde verificar si los derechos que asisten a los deudores del sistema financiero coinciden con estas características.

Básicamente debe comprenderse el concepto de derecho fundamental por lo mismo que se considera como referencia lo dicho por el investigador Sebastián Contreras haciendo mención a Ferrajoli frente a la pregunta qué son los derechos fundamentales, suelen darse dos respuestas diversas:

La primera respuesta, que es la del ius-positivismo, es aquella según la cual son derechos fundamentales, por ejemplo, en el ordenamiento italiano, la libertad personal, la libertad de expresión, de reunión y de asociación, los derechos a la salud, a la educación y a la seguridad social. Como segundo postulado es el que convocan los iusnaturalistas, puesto que su composición o concepción se consolida en el campo de la axiología, lo cual implica que debe considerarse el carácter fundamental de la percepción de la vida como

derecho, así como también respecto las libertades diversas que se encuadran en el marco de la personalidad, el ámbito civil, la existencia del ser como tal y algunas que sean atribuibles al sujeto de derecho, todo ello es lo que consolida una condición de trato digno respecto de la condición de humanidad para salvaguardar la paz, igualdad y algunos más valores dentro el campo político y hasta ético que incorpore esta condición de fundamental respecto a la comprensión de los derechos. (pág. 123)

Tal cual se puede apreciar existe una relación directa entre el derecho y la persona siendo la dignidad un elemento esencial para su comprobación. Desde luego se entiende que las dos posiciones tienen un origen distinto de la comprensión de los derechos en sí, como es el caso de la inspiración divina que corresponde al naturalismo que se combina de una manera adecuada ahora con la positivización de las reglas, que es el camino que siempre ha tenido el positivismo. En ese sentido la convicción tendrá mucho que ver con la forma en que se identifican los derechos fundamentales que siempre tendrán que ver con la condición humana del propio ser.

Según Barranco, como se citó en Peces-Barba (2009) el concepto de los derechos fundamentales viene desde épocas muy antiguas tal y como lo menciona en el siguiente texto: Los derechos fundamentales son un concepto histórico del Mundo Moderno. No es hasta este momento histórico cuando se producen una serie de elementos (...) que se van forjando desde el Renacimiento y que hacen posible el desarrollo de la filosofía de los derechos humanos. (pág. 12)

Somo se puede apreciar se trata de una secuencia evolutiva que contempla la construcción y manifestación de los derechos que le corresponde por origen natural al ser, entendido ello a la percepción del nacimiento dentro de una sociedad en la que esta

estructurada la condición de garantías para la permanencia de los miembros del Estado. Esa virtud de construir la condición proteccionista siempre se ha otorgado al Estado con la finalidad de que en razón del manejo del poder amplio que posee según la normativa constitucional pueda establecer un esquema de protección que asegure la consagración de los derechos fundamentales.

Como bien se sabe la constitución de los elementos que permiten la protección no solo se trata del reconocimiento de las garantías como inspiradoras de los derechos y esos últimos como única manifestación de la estructura constitucional, se requiere también de la existencia de límites que condicionen la ejecución y el goce de cada uno de los derechos existentes, solo mediante esta limitación es que se puede condicionar el respeto de los derechos. Para el caso del poder el Estado también existen límites que restringen su intervención bajo la condición del deber que tiene cada sujeto de respetar al otro en tanto se trate de sus derechos fundamentales; así es como se perciben los límites que se debe reconocer para el ejercicio de la actividad pública y la actividad privada, puesto que en ambas participan los sujetos a través de la manifestación de sus derechos.

Según (Ferrajoli, s.f) sobre los derechos fundamentales menciona que:

Uno de los principales objetivos de una teoría del derecho es ofrecer los instrumentos conceptuales necesarios para discernir entre las pretensiones jurídicas auténticas y las fraudulentas. Un conjunto común de cuestiones epistemológicas que acosan a los juristas es determinar las condiciones en las que estas pretensiones son verdaderas y las circunstancias en las que tenemos derecho a sostener determinadas creencias jurídicas. Esto significa que el análisis de las cuestiones conceptuales a las que se enfrentan los juristas requiere un esfuerzo persistente de debate, mejora y reconstrucción de otras teorías y sugerencias. Dada la existencia de sugerencias comparables en otros estudios filosóficos, este trabajo no debería sorprender.

Según Rosales (2019) menciona que los derechos fundamentales son inherentes a cada persona por el hecho mismo de ser persona y en razón a su dignidad y que tienen plena fuerza normativa.

Los derechos fundamentales se clasifican en varios tipos:

- **Derechos y libertades en el ámbito personal:** Derecho a la vida, a la integridad física y moral, libertad de creencias tanto ideológicas como religiosas, derecho a la libertad y a la seguridad, a la seguridad jurídica y tutela judicial, a la vida privada, a la libre circulación y residencia y, por último, derecho a un matrimonio igualitario.

La manifestación de estas libertades y derechos como se indica tienen un marcado sentido de protección sobre la circunstancia de la existencia del ser, puesto que todo se vincula con la manifestación de voluntad y la necesidad de conseguir la permanencia de los sujetos en el espacio y el tiempo, es así que la vida misma cumple con esa función de manera general, considerándose por ello tal vez la mejor manera de materializar al ser a través de la protección de este derecho, pero no deja de estar en un nivel de importancia la dignidad que incorpora a muchos de los derechos puesto que depende de ella, al punto incluso de trasladarse a las esferas de lo psicológico o lo que los filósofos llaman el alma del ser.

- **Derechos y libertades en el ámbito público:** Derecho a la igualdad ante la ley, a una comunicación libre, a la libertad de expresión, derecho a la información, a la participación en asuntos públicos, derecho de reunión, manifestación y

asociación, derecho de petición a los poderes públicos, derecho de participación en asuntos públicos y derecho de acceso a un cargo público.

La materialización de estos derechos constituye un elemento de garantía en el campo de las relaciones controladas por los procesos que ha generado el hombre mediante diversos mecanismos, pero que todos son dependientes de la normativa existente, es decir en función a las condiciones que transitan hacia el resguardo de la igualdad que debe ser el pilar de la organización de la sociedad, la libertad como tal respecto a la comunicación si bien es cierto se presenta como una manifestación en conflicto, pero no resultado del todo habitual su respeto. Es por ello que se han de crear de manera constante mecanismo o remedios que salvaguarden los derechos de los ciudadanos de manera privilegiada ante la existencia de potestades que se conviertan en abusivas, vale decir en la traslación del abuso del derecho ante un sujeto vulnerable.

- **Derechos y libertades relacionados con el ámbito socioeconómico:** Derecho a la educación libre y gratuita, libertad de cátedra, derecho a la autonomía universitaria, libertad de sindicación, derecho a la huelga, a la negociación colectiva y derecho al trabajo.

Esta manifestación económica de los derechos fundamentales se refiere de una u otra forma a la consideración del resultado que se obtiene de la interrelación económica que se produce entre los seres humanos, es así que la condición de garantías debe contemplar este sentido patrimonial y los derechos que en relación con ello se establecen como una garantía. Sobre todo este dato de libertad se debe considerar en tanto y en cuanto la condición de igualdad prevalezca en la sociedad, puesto la capacidad del Estado

para proteger este primer elemento constitutivo de garantías será lo que de impulso a la materialización de los derechos.

Como se ha dicho anteriormente la manifestación de estos derechos corresponde también a la capacidad de control que puede ejercer el Estado, como tal para este tema se advierte un problema relacionado con el control de la actividad privada que en virtud de la adquisición de un derecho de cobro, esto es el requerimiento de pago de manera insistente, terminan por alterar el sentido de equilibrio que debe existir, puesto que una acción incorrecta no puede generar permisos o licencia que solo una autoridad la podría brindar para realizar tales actos de insistencia en el requerimiento de pago.

Según Ferrajoli (2006), cómo se menciona en una revista jurídica de la Universidad Nacional Autónoma de México:

Desde una perspectiva teórica y jurídica, la definición más productiva de derechos fundamentales es, en mi opinión, la que los asocia a los derechos inalienables y universalmente reconocidos a todas las personas como individuos, ciudadanos o seres capaces de actuar. Esta respuesta sólo enuncia lo que son los derechos fundamentales y no lo que son. Como concepto teórico, es en realidad la definición de algo que, si bien puede identificar la forma o estructura lógica de aquellos derechos que convenimos en llamar elementales, no puede indicar nada sobre el contenido de tales derechos, es decir, sobre las necesidades y sobre las inmunidades que son o deben ser establecidas como fundamentales. Nos enseña, y no es una cuestión menor, que para asegurar un derecho como básico hay que sacarlo del ámbito de la política y del mercado, dándole forma de norma general que se aplica a todos por igual.

2.1. Los derechos fundamentales desde el dualismo positivista

Según el Ministerio de Justicia, como se citó en Peces-Barba (2017) sobre los derechos fundamentales menciona que:

La búsqueda de una moral justa se fundamenta en la promoción de la autonomía y la independencia personal, arraigada en principios como la libertad e igualdad, enriquecidos por conceptos como solidaridad y seguridad jurídica. Esta construcción ética se ha desarrollado a lo largo de la historia del mundo moderno, amalgamando las contribuciones continuas y convergentes de la filosofía moral, así como de corrientes democráticas y socialistas. (pág. 20)

Esta condición del facilismo respecto a la manera en que se ejecutan los derechos fundamentales tiene que ver con la condición independiente del ser, por lo mismo que se vincula de una manera directa con el concepto de las libertades que le corresponden por dicha posición en el esquema social. Siendo esto último como la circunstancia especial que figura al ser en un grupo organizado es lo que incorpora las condiciones solidarias de que permiten la adecuación de las libertades para que se permita a través de los derechos de los otros lograr el equilibrio de las fuerzas en las relaciones, incorporándose así caracteres relacionados con la moralidad, la etnicidad de las reglas que tienen el carácter de fundamental.

Otro de los conceptos que maneja el Ministerio de Justicia, (como se cito en Peces-Barba, 2017) es el siguiente:

Son un subsistema dentro del sistema jurídico, el Derecho de los derechos fundamentales, lo que supone que la pretensión moral justificada sea técnicamente incorporable a una norma, que pueda obligar a unos destinatarios correlativos de las obligaciones jurídicas que se desprenden para que el derecho sea efectivo, que sea

susceptible de garantía o protección judicial, y, por supuesto, que se pueda atribuir como derecho subjetivo, libertad, potestad o inmunidad a unos titulares concretos. (p. 21)

Tal cual lo señalado anteriormente las condiciones de normalidad que se pretende establecer como equilibrio en el grupo social está basada en el ejercicio de los derechos fundamentales que después de todo tienen una fuerza de coerción ejercida sobre el resto de los ciudadanos a fin de que sean respetados a manera de una obligación que repercute sobre su propio ser en tanto que la aplicación es absoluta y tendrá el efecto garantista. Que de hecho esta condición supone el concepto de igualdad ante la ley, la misma que como bien se sabe tiene su asiento en la necesaria distinción de ciertas características para que se produzca la diferenciación en el ejercicio de ciertos derechos, lo cual tiene como límite a la indiscriminación, puesto que debe ser contemplada desde esta perspectiva para tener el alcance normativo de igualdad y garantismo.

De conformidad con los presupuestos de igualdad que se manifiestan en el ordenamiento jurídico siempre se tiene un marco de diferenciación, que al parecer estaría configurando un tipo de distorsión de la equidad pero no resulta ser del todo válida esta percepción sin o más bien lo que se pretende establecer una vinculación de grupos iguales, ello en tanto que si se trata de condiciones de humanidad solo para empezar se puede establecer una situación diferenciadora en virtud de las culturas y formas de vida, otras que pueden establecer diferencias de razas y demás condiciones, pero lo que el derecho siempre busca es la generalidad en el tratamiento de los seres.

Por tal razón es que el sistema de justicia no hace más diferenciación de la que aquel sujeto que cumple con el ordenamiento jurídico y aquel no lo hace, es así como surge la idea de que la observación que se realice sobre la realidad social siempre debe establecer un parámetro de respeto sobre la identidad de cada sujeto. Quien se identifica con la actividad ilícita tendrá sin duda un tratamiento diferenciado que quien decide

mantenerse en el margen de la protección organizada por Estado a través de la normativa constitucional.

Según (Robert, 2011) en una de sus definiciones sobre los derechos fundamentales menciona que:

Los derechos fundamentales, aunque se manifiestan como derecho positivo dentro de la Constitución, van más allá de esta dimensión legal. La positividad constituye solo un aspecto de los derechos fundamentales, reflejando su realidad o faceta factual. Además de esto, poseen una dimensión ideal, ya que son derechos que han sido incorporados en la Constitución con la finalidad de convertir los derechos humanos en derechos positivos, trascendiendo así su naturaleza meramente legal. (p. 24).

Esta indicación intenta una referencia hacia la conexión de los derechos fundamentales con las reglas *ut supra*, esto es los principios que se encuentran por encima del propio ordenamiento jurídico en tanto condición ideal que pauta la dirección de las reglas con el fin de garantizar la comprensión de los derechos como tal y su consecuente protección, esto significa que el carácter fundamental que se le atribuye depende de una condición mucho más superflua que la propia importancia de lo que representa como bien, es una cuestión de valores amparados mediante los principios y que se trasladan al ordenamiento jurídico como derechos materiales, esto es la consolidación de los derechos humanos como regla convencional para ser aplicados de manera directa en el campo del derecho interno.

Según (Barranco, 2009) en la sección de su libro sobre Derechos y Derechos fundamentales menciona lo siguiente:

Cuando se habla de derechos fundamentales, se alude a una categoría que se caracteriza por dos elementos. Por un lado, estamos ante exigencias éticas de dignidad; de algún modo, podemos decir que un comportamiento contrario a los derechos supone

tratar al titular como un mero medio. Pero, por otro lado, los derechos se han convertido en un criterio básico de legitimidad del poder; en nuestro contexto cultural, el poder político solo es legítimo si se compone con el reconocimiento y protección de los derechos (pág. 11-12).

2.2. Condiciones insostenibles de poder incluirse en cláusulas contractuales, respecto a servicios y transacciones con clientes financieros

Con el devenir de la Ley suplementaria N° 28587 a la Ley Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, del respectivo reglamento de transparencia informativa y demás disposiciones ajustables a las contrataciones con clientes del sistema financiero, es que se le concede a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), potestad para rectificar, amonestar y decretar cláusulas naturales de contratación ofrecidas por las entidades financieras que están bajo su fiscalización.

Así puntualmente, el Art. 4 de la citada ley, refiriéndose a las cláusulas naturales de contratación, establece:

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS y AFP, respectivamente) deberán verificar en los contratos celebrados por las empresas sujetas a esta ley con los usuarios, que se cumplan las disposiciones que requieren obligatoriamente aprobación administrativa previa. En relación con la conformidad administrativa, su propósito es asegurar un equilibrio contractual adecuado entre las empresas y los usuarios, garantizando así la funcionalidad de los servicios financieros y el debido respeto a los derechos de los usuarios. (Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, 2005)

La observación de este tipo de documentos que se producen en el ámbito del tráfico comercial sobre todo en el campo financiero siempre tienen una salida decorosa a la manera en que se produce el compromiso o la exigencia de pago, para lo primero la condición de abuso puede presentarse en tanto se disfraza la onerosidad o excesiva condición de intereses que terminan minando la economía de los sujetos que toman este tipo de facilidad en el campo económico. La consecuencia de este razonamiento es que se vincula el resultado con la pauta de control, lo que debiera y no debiera realizarse en función a la condición de un equilibrio en la celebración de contratos sobre todo en función a la igualdad de condiciones, solo así se estaría otorgando un mayor nivel de seguridad jurídica que se anhela en el ámbito social, comercial, jurídico y demás ámbitos de las relaciones personales.

De igual forma el Art. 41°, instituye los mecanismos que coadyuvan al equilibrio de la relación contractual entre las entidades financieras y los clientes:

- a) La aprobación administrativa previa de las cláusulas generales de contratación de que trata el presente Título, por parte de la Superintendencia; y,
- b) La identificación y prohibición de las cláusulas consideradas abusivas en materia de tasas de interés, comisiones y gastos.

Básicamente la Ley Complementaria tiene por objetivo dar a conocer al conjunto de empresas circunscritas al ámbito de aplicación del Reglamento de Transparencia, y en general a todo usuario, sobre los principios y preceptos adoptados por la Superintendencia con la finalidad de establecer la conformidad en ciertos casos y condicionar los casos de no aprobación, sobre las cláusulas naturales de contratación percibidas en los formatos contractuales a ser celebrados.

Acerca de los lineamientos recurridos por la Superintendencia para generar una observación calificativa de las cláusulas naturales de contratación, se han considerado los siguientes instrumentos:

- a) Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley N° 26702);
- b) Ley N° 28587, complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros;
- c) El Reglamento de Transparencia Información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero (Res. SBS N° 1765-2005) y sus normas modificatorias;
- d) Las normas en materia de protección al consumidor y los principios del derecho que ellas instituyen;
- e) Medidas especiales emanadas por la SBS, que tengan como propósito regular operaciones y servicios financieros;
- f) La disposición legislativa del derecho común que sea de aplicar supletoriamente,
- g) Y en general, las posturas adoptas (con carácter de jurisprudencia) por INDECOPI, en esta materia.

Facultados por el Art. 349 de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros son atribuciones del Superintendente, entre otras para la custodia de las reglas como tal en el campo del manejo financiero como sistema y también de los seguros.

El compromiso de las pautas jurídicas consolidadas en el ámbito de la protección de los derechos de acuerdo a la constitucionalidad, está relacionado esta característica que se ha de vincular con la necesidad de alcanzar un mejor mérito en el desarrollo de la actividad de control, es así que la virtud de las reglas se orienta sobre todo a la protección del sujeto de derecho, sin duda alguna que la organización que genera la existencia de personas jurídicas y su vinculación con el necesario crecimiento del mercado impulsa a la variedad de condiciones en las que se puede generar la regulación jurídica que asegura el correcto desarrollo de la actividad financiera. (Texto Concordado de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, 2019)

En relación a los componentes regulados en cláusulas generales del contrato que dependan de un consentimiento administrativo previo de la Superintendencia, están comprendidos aquellos que tienen por objeto alguno de los sucesivos:

- a) Resolver el contrato por causal diferente al incumplimiento
- b) Concluir el contrato anticipadamente
- c) Restricción o exoneración de responsabilidad de las entidades
- d) Restricción y/o exclusión de los derechos de los usuarios
- e) Concentración de cuentas a nombre del cliente, con excepción al tratarse del derecho de compensación.

Dicho lo anterior, todas aquellas cláusulas contractuales que impliquen alguna de las materias mencionadas en el párrafo anterior serán punto de observación por la SBS, en cuanto tengan como propósito incorporar determinados servicios y operaciones como el contrato de cajas de seguridad o el contrato de custodia.

Pues bien dentro de las operaciones activas se encuentran los créditos mediante tarjeta, los créditos hipotecarios, los préstamos o mutuos dinerarios (sean de índole personal, vehicular, de consumo, etc.), también se incluye al contrato de arrendamiento financiero. Mientras que, en las operaciones pasivas, están el depósito de ahorro, depósito a plazos, depósitos por CTS, depósitos en cuenta corriente, entre otros.

2.2.1. Condiciones que no pueden ser incluidas en formularios de contrato

a. Sobre temas referidos a informar las condiciones y términos de servicios ofrecidos por las entidades:

La información concerniente a los servicios financieros que son divulgados por las empresas del rubro financiero mediante sus páginas web, tarifarios de publicidad o lo que se ubica dentro de sus despachos, constituye o representan datos anteriores al contrato. Por lo que se entiende, es parte del catálogo de obligaciones de las entidades, facilitar elementos informativos necesarios a los clientes, con la finalidad de que tomen una decisión apropiada de consumo.

Así pues, según el Art. 15 de la Ley de Protección al Consumidor, el proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados. Tratándose de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre sus ingredientes y componentes. (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010)

El marco de garantías que se asumen en las reglas destinadas a la comercialización de productos bienes o servicios siempre deben estar bajo la perceptiva observación de la política pública diseñada por el Estado, ello con el fin de asegurar un correcto desarrollo vinculado con la real necesidad social y además con la virtud de cada una de las actividades que se desarrollan en el campo de la comercialización, esto es que los derechos deberían siempre mantenerse en equilibrio, si bien es cierto la regulación de las obligaciones del que ofrece el producto o servicio se debe controlar para un mejor resultado de lo que ofrece, también deben marcarse las condiciones en las que se desarrolla la actividad de los usuarios, vale decir que los límites también deben ser aplicados a quienes se sirven de la actividad o el bien, pero con exigencias de cumplimiento.

Con respecto a lo mencionado anteriormente, de acuerdo con el Artículo 9 del Reglamento de Transparencia, es imperativo difundir información sobre la tasa de interés, la comisión que se genera, el gasto incurrido así como el producto ofrecido y el servicio controlado. Por lo tanto, tales entidades están obligadas a prestar información a toda la población sobre la tasa que implica el incurrir en interés por compensar, así como el cargo de mora, así como la comisión generada o el gasto que se encuentre asociado con sus diversos elementos que ofrecen como producto o servicio. Toda la data que comprende esta obligación de informar debe trasladarse a un lenguaje sencillo claro de manera tal que se pueda comprender por el común de las personas con lo cual se restringe la posibilidad de cualquier confusión o interpretación incorrecta por parte del público.

A fin de cumplir con la obligación de difundir constantemente las tasas de interés, comisión y costas, advertida mediante el Art. 8° de la Ley N° 28587, las empresas tienen el deber de difundir la información sobre dichos conceptos al interior de sus oficinas de

atención al público y en su página web, tal información de interés general acerca de los productos y a la prestación de servicios, deberá ser detallada a fin de permitir a los interesados tener pleno conocimiento de las mismas, realizar las verificaciones que correspondan y comprender el costo involucrado. (Art. 10, Reglamento de Transparencia de Información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, 2005)

En ese orden de ideas, los esquemas consentidos de parte del usuario quienes dirigirán aquel vínculo por los consumos, será exclusivo a aquellos que estén expresados contractualmente, incluyéndose adjuntar sus anexos suscritos por el consumidor y la institución financiera, no concerniendo en tal caso, que se incluyan cláusulas orientadas para que los usuarios de este tipo de servicio financiero puedan aceptar distintos efectos de la condición o del término como requisito, esto toma mucha relevancia si tales condiciones y/o términos conjeturan obligaciones (cargas) secundarias para el consumidor, es decir, aquellas no relacionadas al contrato suscrito con la empresa, no resultando cognoscibles cuando se contrata.

Un breve y relativo ejemplo de cláusula contractual que no es aprobada administrativamente: JUAN se obliga con la FINANCIERA a cancelar tanto el monto de operaciones que realice tanto él como los usuarios de tarjetas adicionales que estén bajo su responsabilidad, como intereses, comisiones, gastos y seguros ajustables advertidos en el tarifario, incluyendo los señalados virtualmente por la FINANCIERA, que se carga a JUAN en la línea que se tiene con tal FINANCIERA o, mediante pago directo en las ventanillas de la referida entidad.

b. Acerca de modificar el contrato:

Las entidades financieras están autorizadas por ley a determinar los términos de los contratos entablados con sus clientes. No obstante, para tal fin, el Reglamento de Transparencia ha dispuesto que concierna a las instituciones (rubro financiero), convenir con los consumidores, determinados medios comunicativos que les resulten más eficientes con la finalidad de efectuar el requerimiento de avisos previos, surgen diversas posibilidades de acción.

Al respecto, el Reglamento de Transparencia (2005), establece en su Art. 25 sobre el medio que se utilice para comunicar por parte de las entidades con el fin de establecer una notificación sobre los cambios que se producen, tendrán que ser lo suficientemente idóneo con la intención de que el usuario o cliente se sienta en la posición de ser capaz de entender lo informado y que esto sea de carácter oportuno o adecuado respecto a las características que se explican en la información.

Dicho lo anterior, cabe precisar que al tratarse exclusivamente de elementos informativos de naturaleza fundamental que necesiten ser advertidos al usuario oportunamente, por ej., información relacionada a los contextos adaptables en el ámbito de las aseguradoras así como otras alternativas que son cubiertas tal cual el cese; a criterio de la SBS resulta ineludible la predilección por los medios comunicativos directos, en lugar de los medios de comunicación masivos, al tener los primeros capacidad de brindar una información segura, fiable y a corto plazo.

Con la finalidad de preservar el derecho de información de los clientes financieros, las empresas deben ceñirse a los siguientes criterios:

- En casos donde se hagan reformas esenciales de las condiciones o cláusulas contractuales, la entidad deberá avisar a los clientes usando de medios de comunicación directa acordados previamente. Se trata más bien de una condición preestablecida de respeto a la propia condición de ser, la materialización de la dignidad, no solo porque es una cuestión de trato al cliente o usuario, sino que se manifiesta en ello el nivel de transparencia e idoneidad del servicio o bien que se ofrece a través del vínculo comercial plasmado. Desde luego esta comunicación deberá tener un medio idóneo para la efectividad que se espera de este aspecto, pero no siempre existe la posibilidad de recepción.
- Son medios directos de comunicación, las notificaciones escritas dejadas en la residencia del usuario; correo electrónico brindado por el usuario, estados de cuenta y las llamadas telefónicas. Como se puede apreciar, esta descripción pone de manifiesto el vínculo que puede o debe existir entre el usuario y quien brinda el servicio o bien, es así que lo que debe siempre mantenerse en claro es la condición de control, ello en tanto que la aplicación de este tipo de mecanismos de comunicación podría tener un espacio de abuso en el ejercicio del derecho de las empresas para la comunicación, todo debe ser limitado en función de la razonabilidad.
- En caso de tener inconvenientes para comunicar reformas esenciales mediante alguna de las citadas vías de comunicación directa, se podrán utilizar los medios de comunicación masivos, como la página web, volantes informativos, anuncios televisivos, radiales, entre otros. En tales circunstancias, la institución financiera

deberá utilizar como mínimo la mezcla de dos o más medios masivos de comunicación, debiendo comprobar que la propagación informativa es lo suficientemente vasta para asegurar el pleno conocimiento de sus clientes. La manifestación del vínculo entre la información y el medio resulta de relevancia, ello en tanto que la invasión del campo de privacidad del sujeto no debe ser materia de discusión si es que las reglas estuviesen bien redactadas en base a condiciones de control con lo cual se evita el abuso.

- Tratándose de cambios no esenciales, se podrán comunicar a través de cualquier medio masivo de comunicación señalado expresamente en el contrato, o mediante aquellos medios previamente avisados al cliente.

Un relativo ejemplo de cláusula contractual que no es aprobada administrativamente, teniendo en cuenta las variaciones al contrato: Cuando la FINANCIERA en una de las cláusulas instituya que de existir cierta modificación, restricción o supresión en los términos del contrato serán notificados a Juan, el uso de mecanismos que sean apropiados y establecidos legalmente a fin de establecer lazos discretos de acción.

c. Sobre los acuerdos de responsabilidad procedentes de la prestación de servicios financieros:

- Presunta responsabilidad ocasionada por el uso ilegítimo de medios financieros

Bajo los lineamientos establecidos por la Superintendencia, no es aceptable ni válido constituir en el contrato actos presuntos relacionando al actor como responsable

que actúen en detrimento del consumidor, ante la posibilidad de uso del sistema financiero para lograr efectos delictivos.

Esto debido a que suponer la presencia de una responsabilidad objetiva en agravio del consumidor, implica contrariar las políticas imperiosas que orientan el compromiso de actuaciones idóneas de parte de estas entidades que logren un nivel de igualdad o equidad en el tratamiento de responsabilidades de manera objetiva y que solvente la calidad del servicio en su administración y efectos sobre el usuario.

Otro ejemplo, es cuando JUAN autoriza a la FINANCIERA que sean cargados en el espacio de su crédito el consumo producidos en razón del haber adquirido servicios o materiales ofrecidos en la red virtual y que alguna de las cláusulas se pacta la eximición de responsabilidad a la FINANCIERA en caso que su contraseña haya sido hurtada o accedida de manera fraudulenta acción a cargo de sujetos fuera del vínculo con la entidad, lo que se refiere a la estafa financiera o algunos otros dentro de ese ámbito.

- Exonerar la responsabilidad en situaciones de riesgo operativo

Arriba mencionado, las instituciones del rubro financiero son responsables de brindar y garantizar la idoneidad del servicio que ofrecen a los clientes. El Art. 8° del TUO de la Ley de Protección al Consumidor, señala que: Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto

indicados en el envase, en lo que corresponde. (Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, 2009)

En ese orden de ideas, en el contrato sólo es permitido instituir liberación del estado de responsable de esta entidad en tanto la existencia de fallos o actos erróneos en sus operaciones , mediante el uso de canales que se reconocen como elementos del servicio, solo puede tenerse en cuenta si se prueba condiciones de incapacidad para el desarrollo de estos actos operativos, relacionados con el desempeño de sus obligaciones por circunstancias o contextos que visiblemente no les son atribuibles. Por consiguiente, la incorporación de cláusulas en lo que concierne a exoneraciones de responsabilidad en beneficio de las instituciones; sólo serán admitidas cuando estén referidos a incumplimientos producidos por fuerza mayor o en caso fortuito.

Con respecto a esto último, los siguientes sucesos no serán atribuibles como elementos que exoneren el carácter responsable de parte estas instituciones bancarias:

- ❖ Perjuicios emanados como resultado de operaciones erróneas que obstruyan la efectividad prestacional de sus servicios, son imputables, o de ser el caso la incorporación o participación de terceras personas cuya presencia se toma por parte de la entidad con el fin de ofrecer la utilidad a quien se su cliente,, tal cual se regula en el Ar. 1325 del Código Civil.
- ❖ Los perjuicios producidos por insuficiencias en el servicio de cajeros automáticos, siendo la entidad quien aguante el cargo para evidenciar el carácter idóneo de los servicios ante las autoridades competentes. Sobre ese marco, se reconoce también la ausencia de comunicaciones que sean oportunas por lo que corresponde al usuario del servicio, sobre ciertos inconvenientes no será posible considerarse

como un problema por parte de quien califica la situación bancarizada en tanto no se aprecie como condición legítima que libre del carácter responsable de la entidad.

En el contexto de cláusulas contractuales no aprobadas administrativamente, en relación con la condición responsable que se asume por utilizar el medio electrónico (como el cajero automático, la bancarización virtual en red o alguno que se cree adicionado a los ya existentes o la entidad ofrezca), se puede presentar la siguiente ejemplificación:

Juan, al aceptar y reconocer que los servicios del cajero automático, el terminal de un punto para las ventas o la diversidad de elementos de tipo electrónico pueden experimentar eventualidades y requerir mantenimiento, exonera a la entidad financiera de responsabilidad por no llevar a cabo ciertas transacciones a través de dichos medios electrónicos. En virtud de esta cláusula, la financiera no asumirá responsabilidad frente a Juan por cualquier falta de ejecución de transacciones en los medios electrónicos mencionados.

d. Sobre la resolución contractual:

- Unilateral e inmotivada

Pese a que pueda estar contenidas en las cláusulas de los contratos de servicios crediticios la posibilidad de una resolución unilateral e injustificada por parte de la empresa, no obstante, para ejercer tal potestad no se admite disfrazar un trato segregativo en contra los clientes, ni tampoco un perjuicio a sus derechos fundamentales.

En ese marco, los contratos donde se advierta la existencia de pautas que disponen el nivel de preponderancia de estas entidades para lograr disposición en las cláusulas contractuales, tendrían que ejecutarse en el lineamiento exacto que corresponde a la ausencia de actos discriminatorios, para lograr un tratamiento igualitario con equidad que se adecúe a las necesidades de los usuarios.

A este respecto, se tendrá que alcanzar la comunicación anticipadamente para que el usuario pueda conocer el resultado decisorio con los espacios temporales pertinentes para que pueda arrojar las medidas oportunas. En tales casos, el plazo podrá referenciarse en función a lo establecido por el Art. 1365 del Código Civil; por otro lado, de estimarse un tiempo menor que sea admitido, deberá ser señalado puntualmente en el documento del contrato.

Una breve y relativa muestra de las cláusulas en los contratos que no se hayan considerado optimas de parte administrativa es respecto a la manera en que se resuelve la contratación: La FINANCIERA dará por terminado el vínculo contractual según su propia decisión sin que medie comunicación a JUAN, siempre que conste el previo pago total del saldo adeudado en la TARJETA que finiquite la FINANCIERA.

- Por causales formalmente estipuladas diferentes al incumplimiento

Efectivamente, en el contrato se establecerán supuestos específicos en virtud de los cuales se da lugar a una resolución o se cerrará la cuenta de cualquier usuario. Sin embargo, en atención de los principios de transparencia y no discriminación, con el objetivo de garantizar el derecho de información que tienen todos los clientes, las instituciones financieras están obligadas a notificar a los usuarios la liquidación

contractual dentro de un plazo razonable, para determinar las razones por las cuales haya sido utilizado, de conformidad a lo expuesto en el Art. 1430 del Código Civil. Debiendo dicha obligación ser procedente en la medida que la causal no se ampare en la subsistencia de actividades ilícitas.

Como relativo ejemplo de cláusula contractual no aprobada administrativamente: las partes pactan que la FINANCIERA sin necesidad de comunicar o avisar a JUAN podrá considerar concluidos los plazos estipulados y exigir el reembolso del total de la cantidad adeudada por JUAN en virtud del contrato celebrado, incluyéndose los intereses tanto moratorios como compensatorios, las comisiones, gastos y otros.

e. Contratación de servicios adicionales

En los casos que se contraten nuevos servicios, no es admitida la posibilidad de agregar la previa aceptación del cliente a contratarlos si no se están debidamente puntualizados todos sus términos en el contrato. Por el contrario, concurriría una inmediata vulneración del derecho que poseen todos los usuarios de obtener de la entidad financiera, información absoluta a fines de poder tomar una decisión instruida.

Así lo establece el inciso b) del Art. 5 de la Ley de Protección al Consumidor, refiriéndose a los derechos que poseen los consumidores poseen el derecho a obtener de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o hacer una selección con conocimiento de causa al adquirir bienes y servicios, así como a utilizar o consumir bienes y servicios de forma adecuada.

Como resultado, los contratos de servicios ya sean inherentes o complementarios, sólo se realizarán por servicios cuyos términos le sean informados al usuario en el instante de la suscripción, y no posteriormente. Si estos términos no se conocen en el momento de la firma del contrato, las entidades financieras deberán limitarse a pactar únicamente el derecho a ofrecer estos términos en el futuro, cuya aplicación está supeditada a la posterior aceptación explícita de los usuarios.

- **Conformidad anticipada del cliente por el uso de servicios ya contratados**

Para el cliente, la simple ejecución del trato principal que es materia contractual, no debe entrever la forzosa aceptación de servicios adicionales. En términos de la SBS, este contexto simboliza un método coercitivo para contratar y no asegura una adecuada información. Conforme al inc. d) del Art. 5 de la Ley de Protección al Consumidor, entre los derechos de los consumidores se encuentra: “(...) el derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial; y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios”;

En tal orden de ideas, de darse la renuncia del usuario a cualquier servicio financiero que sea agregado o complementario al inicial, en ninguno de los casos puede esto conllevar a la resolución contractual.

Continuando con las ejemplificaciones de cláusulas de contratación no aprobada administrativamente, acerca de la afiliación involuntaria de servicios añadidos: JUAN logrará ser afiliado a cualquiera de los servicios que la FINANCIERA pueda acordar con terceros, ya sean de carácter transitorio o invariable, oneroso o gratuito para JUAN, en

cuyo caso, la FINANCIERA le comunicará sobre los términos y condiciones, quedando obligado a conocer sus condiciones antes de usar los servicios referidos.

f. Contratación de seguros:

Generalmente las instituciones del rubro financiero proponen a sus clientes prestaciones de seguros o pólizas, en relación a las operaciones que ellos realicen (ej., seguros contra fraudes o robos por internet), y también para ajenos a las mismas (ej., seguros de vida). En las siguientes líneas, se especifican los cánones primordiales que deberán alcanzar las entidades en sus contrataciones:

❖ Contratación de seguros que califican como condición esencial

Cuando la celebración de un contrato resulte ser de condiciones contractuales esenciales (servicios inherentes a la operación), incluyéndose a sistemas de seguros u otros mecanismos de protección, la entidad deberá informar al cliente los términos y condiciones que deberán constar en el contrato y/o anexos. Por consiguiente, sin conocerse la información pertinente, es imposible estipular en el contrato que el cliente acepta el seguro por adelantado. De ocurrir este escenario, considerada como un *método comercial coercitivo*, se producirá una evidente afectación al derecho de información y el principio de transparencia.

Para tal efecto, serán consideradas como condiciones esenciales del servicio prestado, las referidas al: monto de la prima, certificado de seguros, nombre de la

compañía de seguros, número de póliza, entre otros. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2009)

Si se contrata mecanismos de cobertura para transacciones fraudulentas en el uso de tarjetas crediticias, es obligatorio que se informe dicha cobertura, el pago y la vigencia del seguro. De igual forma, tan pronto como sea posible, las entidades deben suministrar a los usuarios la póliza de seguro correspondiente tratándose de seguros individuales, o, tratándose de seguros de grupo o colectivos, los usuarios pueden y deben solicitar que le proporcione el certificado de seguro a la compañía con la que se esté contratando.

Tal cual se manifiesta en el Art. 6 del Reglamento de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas contenido en la Resolución SBS N° 1420-2005: al tratarse de un seguro de tipo individual, el documento con el que se solicita contendrá la descripción de las obligaciones que le corresponden a la entidad que otorga el servicio entregando la póliza para que el que contrata pueda hacer uso del contenido del mismo seguro, lo cual debería surtir efectos a los quince días de la contratación de este servicio de la aseguradora. Mientras que, al tratarse de seguros de carácter colectivo, el documento que plasma el servicio contratado debe señalar de manera directa las condiciones que obliga a la entidad para que sea entregado el certificado del servicio contratado en el periodo no mayor a los quince días de ingresada el documento con el que se solicita el seguro respectivo.

❖ **Seguros opcionales**

Al tratarse de servicios de cobertura opcionales, las entidades deben ofrecerlos conforme a los lineamientos establecidos por la Superintendencia. Del mismo modo, la

renuncia del cliente a dichos servicios en ningún caso conllevará a la conclusión del contrato principal. En cuando a lo último, de hallarse una condición que instituya lo adverso no se estaría respetando los principios de proporcionalidad ni el de razonabilidad; configurándose, según criterio de la SBS un método comercial coercitivo, ya que vincula restrictivamente el contrato del servicio principal a una prestación de carácter auxiliar.

Como última relativa ejemplificación de una cláusula contractual no aprobada administrativamente, respecto a la contratación de seguros, se tiene: Con la suscripción del presente contrato, JUAN permite de forma irrevocable a la FINANCIERA a contratar pólizas de seguros que la entidad crea necesarias dentro del contrato, facultándolo a trasladar o cargar los costos en las cuentas de JUAN, accediendo a hacerse cargo de los pagos correspondientes a la contratación de la póliza.

2.3. Los derechos fundamentales del deudor y el rol del Estado peruano

Siguiendo la interpretación del Tribunal Constitucional, la Constitución de 1993 define al Estado con características fundamentales de un estado social y democrático de derecho. Este entendimiento se desprende de un análisis conjunto de los Artículos 3 y 43 de la carta magna. Además, se fundamenta en principios esenciales como libertad, seguridad, propiedad privada, soberanía popular, separación de las funciones supremas del Estado y el reconocimiento de los derechos fundamentales. Estos principios llevan consigo la igualdad ante la ley y la necesaria afirmación de que el desarrollo del país se lleva a cabo en el marco de una economía social de mercado.

El objeto del presente trabajo se basa en la idea de que el Estado debe propiciar las acciones necesarias con la intención de que el ciudadano pueda desarrollarse al máximo, independientemente de sus malas decisiones financieras: Por un lado, supone la existencia de las condiciones materiales necesarias para hacer frente a sus presupuestos, lo que exige una conexión directa con las capacidades reales y objetivas del Estado, así como la implicación activa de los ciudadanos en su funcionamiento. Por otro lado, exige que el Estado se identifique con los objetivos de su contenido social para valorar con buen criterio las circunstancias que sustentan tanto su actuación como su inacción, evitando que impida el desarrollo social.

Aunque las entidades financieras tienen la facultad de establecer condiciones a favor del cliente financiero, es evidente que muchas de ellas se enfocan en otorgar mayores créditos a sus usuarios, contribuyendo así al incremento del endeudamiento en familias, especialmente aquellas con recursos limitados y altos niveles de necesidades económicas. Esto ha generado una situación en la que la necesidad de préstamos y el endeudamiento se convierten en elementos centrales, generando un ciclo en torno a estas dinámicas financieras, que afecta especialmente a familias vulnerables.

Es por ello que debería proponerse un régimen imperativo y necesario además de transitorio, con la finalidad de impedir la transgresión de los derechos fundamentales de los deudores financieros con el objetivo de crearse un marco normativo estableciéndose así un periodo de tiempo de recuperación por parte del deudor financiero sobre endeudado para poder cumplir con tranquilidad evitando con ello las notificaciones innecesarias y excesivas más aún cuando se trate de deudas ya castigadas acción que se ve ocasionada por los centros de cobranzas alterando la tranquilidad de las familias que atraviesan por este tipo de circunstancia negativa financiera.

2.4. Derechos fundamentales vulnerados en las cobranzas sobre deudas financieras

En las gestiones de cobranza que cumplen las entidades financieras, con el objetivo de cobrar el saldo adeudado, suelen tomarse atribuciones para realizar distintos actos que terminan afectando ciertos derechos fundamentales de los clientes, los cuales son transgredidos a través de técnicas arbitrarias de cobranza.

❖ Derecho al honor y a la buena reputación.

Desde luego este aspecto es el que mas se puede vincular respecto al exceso de las condiciones de cobro que se materializa con el excesivo uso de los medios de comunicación, sobre todo en virtud de la insistencia de cada entidad, puesto que se pone en tela de juicio la condición de transparencia que debe ser resguardada solo para aspecto que no vinculan a efectos personales, sobre todo el sometimiento al juicio y escrutinio de la sociedad en pleno.

Buscando alcanzar un mayor entendimiento, es conveniente citar al profesor Bernaldes (1996), quien acerca del honor y la buena reputación menciona lo siguiente: El honor es un sentido de autoestima, esto es, la evaluación positiva de una persona sobre sí mismo y su desempeño. Cuando tal autoestima es ofendida por un tercero, se viola el derecho fundamental al honor, pudiéndose tratar de ofensas públicas o privadas, violentando física, psicológica o espiritualmente a una persona.

De lo anterior se desprende que el honor sea concebido como sentimiento muy subjetivo, empero, que es protegido constitucionalmente de manera objetiva. Mientras que la reputación viene a ser la idea que los demás presuponen sobre determinada persona, dicho en términos simples, es la imagen que tienen los demás de cada uno de nosotros.

Recapitulando lo mencionado con anterioridad, la reputación es damnificada cuando la imagen de alguien es dañada ante los demás.

Resulta trascendente manifestar que el daño a la reputación es provocado en dos supuestos: primero, cuando se afirman falsedades y, segundo al ventilarse verdades dañosamente. No resulta menor afectación contra el derecho a la reputación cuando se atribuye públicamente algún defecto o condición negativa que pueda tener cierta persona. Desde esta perspectiva, debe comprenderse que el honor y la reputación son derechos complementarios de la persona, porque se refieren a su respeto desde dos ópticas concluyentes: el suyo propio y el de un tercero hacia ellas.

En síntesis, honor es la consideración que tengo sobre sí mismo, lo que especialistas denominarían la autoestima, por tanto la afectación al honor se produce cuando se contraría la consideración que el afectado tenga sobre sí mismo. Y con la reputación estamos refiriéndonos más bien a la consideración que otros tengan sobre una persona, un ejemplo muy común de vulneraciones a este derecho es cuando se inventan situaciones que afecten la consideración de los demás sobre su persona. Entonces puestos en claro de que son derechos relacionados, pero no deben ser en adelante confundidos.

Sobre estos derechos, en la Sentencia del Tribunal Constitucional (2003) este órgano de justicia ha determinado su percepción respecto al honor considerado como un derecho que se encuentra relacionado de manera muy cercana al contexto de la individualidad del ser y su carácter digno como sujeto de derecho. La correcta intención de este carácter

proteccionista es garantizar el bienestar del sujeto frente a la eventualidad de un ataque encarnado o un trato humillante, que se puede dar de manera directa o frente a un determinado grupo de gente. Esto también puede ser generado como reflejo de una interacción social inadecuada o la consolidación del arbitrario actuar de las autoridades o las organizaciones como para el caso de las entidades financieras que se tratan en esta investigación, tal es el caso de las humillaciones que se pueden generar con la cobranza en público, esto representa un mensaje a la ciudadanía si es cierto pero esta acompañada del trato inhumano frente a la condición especial de vulnerabilidad que tiene el sujeto, esto es con la intención además de evitar la injuria o el trato despectivo.

Con relación a esto último, acorde a lo dispuesto en la sentencia del Tribunal Constitucional denominada “Hombrecitos de Color”, (2004) para este caso la interpretación que se ha realizado da a entender que la intención de trasladar al saber común de las personas a través de lo que se conoce como una central que previene condiciones de riesgo o advierte esta posibilidad, no resultó del todo viable en cuanto a la protección de los derechos de las personas que se consideran como deudores que se presentan en la realidad como un caso de mora, esta publicación se consolida como el carácter lesivo a la integridad de las personas puesto que viola su derecho a tener una reputación limpia así como la conservación de su imagen frente al resto de la sociedad.

❖ **Derecho a la imagen**

Si bien en principio deriva de la dignidad, se trata de un derecho independiente que su naturaleza radica en que todos los seres son valiosos por sí mismos y no pueden ser usados como un medio, esto último significa que todas las personas tienen cierto

control sobre cómo nos proyectamos en sociedad, y por supuesto, cómo nos ven los miembros de la misma.

El autor Bernalles (1996) citando a Messineo sostiene que en virtud a la condición de la imagen como característica del ser humano consolida un derecho como tal el que se otorga como una cuestión representativa del aspecto físico de cada sujeto de derecho, que se construye de manera propia directa, es decir dependerá de las intenciones de cada sujeto en particular, no se puede admitir la intervención de decisiones de otros sujetos para moldear esta condición de imagen personal, salvo exista una expresa autorización para la intervención en esta esfera tan personalísima del sujeto de derecho en la sociedad.

Es muy común concebir que la representación física de una persona sea lo que se protege, sin embargo, el derecho también guarda analogía con la imitación y caricatura. La imagen en sí está protegida porque se identifica su titular como tal, por lo que tiene derecho a prohibir su reproducción.

Entonces el derecho a la propia imagen se encuentra dentro de la autonomía y la dignidad, es decir, entre la idea de que se debe tener autocontrol sobre su persona, sobre cómo nos ve el mundo, y eso al final se protege por la dignidad, debido a que no me pueden usar como medio. La propia imagen implica en su faceta más básica controlar sobre las situaciones donde se puede difundir la imagen una persona.

En la sentencia N° 0446-2002-AA/TC del Tribunal Constitucional (2003), hace mención sobre esta condición de la imagen de las personas que se consolidaría como derecho con la finalidad de garantizar de manera básica la situación del ser en la sociedad en función a la imagen que proyecta. Tal garantía es lo que se enfoca en la protección

más allá del mismo derecho en el sentido de dignidad que envuelve a este tipo de característica; es importante señalar que el tema de la identidad y la imagen propia o personal de cada ser se ejecuta en razón del elemento de libertad de cada sujeto, esto aplica en razón de que es libre de dominar su propio atributo o característica que lo distingue de los demás seres, eso incluye tanto una condición física, la capacidad de comunicarse, la característica que le otorga el nombre propio. Todas esas características y muchas otras que se vinculan con su propia característica de humanidad son de carácter permanente en el desarrollo de su existencia y no pueden ser reducidos por actos de terceros sin la autorización expresa y debida.

Pese a lo manifestado por el Tribunal, este derecho no es ilimitado, existiendo casos donde justificadamente se puede difundir, pueden aparecer fotografías o aludidas a su persona. Empero, en tales casos donde se tiene justificación deberán no contravenir las normas del ordenamiento jurídico, y tratándose en este acápite de formas de cobro exageradas que realizan algunas entidades financieras o crediticias, el derecho a la imagen puede verse ampliamente vulnerado.

❖ **Derecho a la privacidad**

La privacidad es lo que desarrollamos en nuestro contexto íntimo, vedado a las personas en general; por lo tanto, todos tenemos derecho a conservar nuestra privacidad apartado del conocimiento de extraños o terceros, asegurándose la confidencialidad de las cosas que se consideren privadas. Este derecho forma parte de la declaración universal, por ello se le atribuye la inherencia a cada ser humano, que tiene independencia frente a otros factores y que no puede transferirse ni renunciar a él.

La Comisión Andina de Juristas (1997) citando a Garizabal menciona que en nuestro ordenamiento jurídico el derecho a la privacidad es identificado jurídicamente bajo la concepción de intimidad personal. Como consecuencia, el término *intimidad*, es usado para referirse al conjunto de actos, situaciones o circunstancias que por regla general debido a su carácter exclusivo o privado, no se encuentran, expuestos a la interferencia y/o divulgación. (pág. 182)

Además, cabe precisar que el derecho a la privacidad resguarda tanto la intimidad personal como la intimidad familiar, (...) comprendiendo a su vez, la plena libertad del individuo para proceder en espacio-tiempo, libre de inquietudes provocadas por extraños, así como la potestad para defenderse ante la propagación de sucesos o hechos íntimos. (Ibídem, pág. 182)

Para el Derecho es muy importante que las personas mantengan su privacidad, además de tener la condición de derecho fundamental, busca garantizar la dignidad de las personas. Si bien la prensa o la radio eran antiguamente los medios en donde se podían exponer la privacidad de los individuos, con el surgimiento y expansión masiva del uso de internet, mantener protegido este derecho se ha vuelto una situación caótica para muchos individuos.

De acuerdo a Bernaldes (1996), comentando el Art. 2º inc. 7 de la Constitución, sostiene que la condición íntima del ser se constituye en base a un grupo de acciones o eventos e incluso a circunstancias que se producen en el desarrollo de la existencia del ser humano lo cual tiene siempre la prerrogativa de no ser divulgado salvo consentimiento

expreso y válido. También se puede reconocer la existencia de actos que se convierten en repetitivos que caracterizan al ser como tal en su intimidad, lo que prefiere, los vínculos sociales que desarrolla y así también los personales, la emoción que puede expresar o albergar en su sentido interno, el secreto la condición física el estado de la salud, cuestiones congénitas, los sucesos que como tal moldean su realidad que incluiría hasta los accidentes y lo que resultaría como efecto de ellos, entre otras muchas variadas formas de representarse en ámbito íntimo del ser. (pág. 104)

De lo anterior se concibe que, la Constitución nos ofrece una dualidad de campos de observación respecto al carácter íntimo de la situación del ser, lo cual incluye una situación de complemento entre lo que constituye el ámbito privado propio y la intervención del carácter familiar; esta característica del sentido íntimo del ser alcanza hasta la privacidad respecto a los integrantes de la familia que no tienen conocimiento de tales características. De manera separada también existiría un espacio que congrega al grupo familiar como parte de la intimidad de ellos en su conjunto, las condiciones en las que se basa es determinada por los integrantes según acuerdo para lograr ese carácter de restricción hacia los que están fuera de este dominio.

Resulta de fácil comprensión el hecho de que esta condición íntima del ser involucre dos posibilidades de ser percibida, sobre todo el rango de complicación del concepto es la que conduce a la evaluación del entorno familiar en tanto que al tratarse de un grupo especial por la condición diversa de personalidad que la integran requiere de especial cuidado, dado sobre todo que se trata de la célula que identifica al grupo social y que es capaz de integrar las características sociales de la humanidad. La protección de este aspecto es lo que al ser amplia requiere mas atención, por lo que las condiciones de

afectación que se produzcan respecto a este equilibrio que es variante, debe procurarse en base al control de las actividades que ostenta mas riesgo de abuso.

2.5. Procedencia del amparo constitucional ante las formas abusivas de cobranza

El Art.37° inc. 8 del Código Procesal Constitucional (en adelante C.P.C.), establece que el proceso de amparo tiene procedencia en defensa de los derechos como: al honor, la intimidad, voz, imagen y rectificación de informaciones inexactas o agraviantes. Dicho esto, ¿es posible admitir que los procesos de amparo procedan contra métodos de cobranza excesivos utilizados por muchas entidades financieras reconocidas?

En primer orden de ideas, aunque es verdad que los métodos abusivos de cobro, vulneran los derechos fundamentales antes mencionados, también es cierto que los deudores afectados con las desproporcionales formas de cobro, pueden iniciar un procedimiento administrativo ante INDECOPI, con el fin de sancionar tales conductas, y tomar medidas disciplinarias con la entidad acorde a la gravedad de la situación.

Por consiguiente, este procedimiento administrativo representa una “vía previa” de acuerdo al Art. 5° inc. 4 del CPC, por tanto, deben agotarse antes de recurrir a la protección, y sólo si no se han obtenido resultados favorables por dicha vía. Es por ello que, cuando se presenten prácticas o métodos de cobro abusivos, es necesario primero agotar los procedimientos administrativos que son llevados en INDECOPI, y si ese procedimiento no llega a una solución para proteger los derechos vulnerados, se podrá dar inicio a un procedimiento de amparo constitucional.

A propósito del Art. 45° del C.P.C. sobre el amparo, se advierte que es posible constituirlo o hacer uso de esta medida en tanto que se haya alcanzado el uso máximo de otros medios procesales con el fin de amparar debidamente el derecho que se advierta como vulnerado, esto es cuando no exista otra opción procesal más que la constitucional. Si se trata de un espacio de discusión donde no se pueda reconocer el hecho de que se haya agotado la vía que se ha previsto, se habrá de preferir la gestión hacia el proceso de amparo como la medida más idónea.

Sin embargo, es necesario indicar que no se exige el agotamiento de las vías previas, siempre y cuando:

- Una resolución, que no sea la última en la vía administrativa, es ejecutada antes de vencerse el plazo para que quede consentida;
- Por el agotamiento de la vía previa la agresión pudiera convertirse en irreparable;
- La vía previa no se encuentra regulada o ha sido iniciada innecesariamente por el afectado; o
- No se resuelve la vía en los plazos fijados para su resolución (Art. 46° del Código Procesal Constitucional).

2.6. Sobre las llamadas de cobranza por deuda y la función del INDECOPI

De acuerdo a la verificación de las reglas que se encuentran en el Código de Defensa del Consumidor, existen parámetros para el control de este tipo de cobranzas, entre las cuales se aprecia la prohibición del uso de métodos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar y que afecten sus actividades laborales o su imagen frente a terceros.

Se establece como prohibido el envío de documentos que simulen notificaciones o escritos judiciales requiriendo el pago de deudas al domicilio del consumidor o su garante. Además, se restringe la remisión de comunicaciones o llamadas a terceros no relacionados con las obligaciones financieras, informándoles sobre la morosidad del consumidor.

Es relevante notar la prohibición de realizar visitas o llamadas en días sábados, domingos, feriados o en horas nocturnas (de 20:00 a 07:00 horas). Se destaca la restricción de colocar carteles o notificaciones en lugares distintos al domicilio del deudor o su garante.

Otra práctica sancionada es la presencia de personas disfrazadas, con carteles referentes a deudas o vestimenta inusual cerca del domicilio o lugar de trabajo del deudor.

Es esencial considerar la restricción de las entidades financieras para divulgar a través de medios de comunicación listados de deudores y sus requerimientos de pago sin orden judicial, a excepción de la información que las entidades bancarias y financieras están obligadas a proporcionar en las centrales de riesgo.

Todas estas acciones inusuales de las entidades financieras en tanto incumplan con las medidas sancionadas serán acreedoras a ciertas sanciones administrativas como lo son multas de hasta 450 UIT's, lo que en su conversión a cifra real significa un tan de un millón de soles. A tal efecto la institución de protección al consumidor ha puesto a disposición del ciudadano un mecanismo virtual o más bien telefónico para las quejas, pudiéndose realizar a través de una llamada telefónica a través del número (01) 224-7777.

2.7. El abuso de derecho generado por las notificaciones indebidas

Es necesario complementar este desarrollo teórico con la definición de lo que se ha de entender por abuso de derecho para lo cual se ha tenido en cuenta lo señalado por la percepción filosófica como bien lo indican Atienza y Ruiz (2006), quienes en su obra titulada *Ilícitos atípicos*, sobre el abuso de derecho que: “ las acciones abusivas son acciones *prima facie* permitidas pero que finalmente resultan, considerando todas las cosas prohibidas” (págs. 58-59), lo cual invita a pensar de que el derecho así como incorpora reglas que conllevan al control, la ejecución de estas reglas siempre van a tener la posibilidad de ser excedidas, sobrepasando los límites que se han construido para garantizar los derechos e intereses.

Para el caso que en esta investigación se estudia, es comprensible que exista el derecho de la institución financiera a realizar la cobranza de las deudas, pero la regla pone el límite, que le corresponde a la entidad competente como es el caso de INDECOPI que en el acápite anterior se ha reseñado, pero sobre ello es que se aprecia la producción de excesos como son las notificaciones indebidas a través de las empresas que tercerizadoras que asumen la cobranza de dichas instituciones tomando acciones que sobre pasan el límite impuesto por la regla.

Es precisamente a este nivel donde se reconoce la necesidad de intervención por parte de la Superintendencia de Banca y Seguros para que con el control que ejerce a través de su legislación respecto a la actividad de las entidades financieras, se pueda garantizar la correcta ejecución de las cobranzas a través de la sanción o control de las notificaciones indebidas que se desarrollan bajo la intención de cobranza a fin de asegurar

la garantía de los derechos fundamentales del deudor, quien sin duda alguna habrá de responder bajo los lineamientos que la misma regla establece para la ejecución de las deudas.

De otro lado resulta propicio señalar también lo mencionado por Fernández(2013), quien en su artículo científico titulado *Abuso del derecho (art.103 Constitución*, señala que: se constituye como una conducta contraria a la función social-económica inherente a cada derechos subjetivo(...) transgresión del principio de la buena de la buena fe, de la moral o de las buenas costumbres (pág. 704); de lo cual se puede apreciar que la referencia esta direccionada al control de la buena fe y la moral, así como las buenas costumbres pero parte de la percepción de los derechos subjetivos, lo cual invita a razonar que el abuso de derecho se constituye como una vulneración directa de los derechos fundamentales en tanto subjetivización de la acción o el efecto de estos actos anti jurídicos.

Todo ello conlleva a la idea de que las acciones que superan el límite impuesto respecto a la forma en que se han de ejecutar las cobranzas por parte de las entidades financieras, si constituyen un abuso del derecho puesto que atacan dicho límite, convirtiéndose en una acción que supera el margen que incorporan los derechos fundamentales; así es que corresponde tomar acción sobre este comportamiento que opera bajo el camuflaje del derecho a la cobranza, superando la garantía de los derechos fundamentales que según la propuesta de esta investigación debe corresponder su protección a la Superintendencia de Banca y Seguros a fin de incorporar las pautas legislativas necesarias para lograr este control necesario y garantizar los derechos fundamentales del deudor quien si habrá de responder por sus pendientes económicos pero bajo la estructura que construye la ejecución de las deudas.

Capítulo III

La Superintendencia de Banca y Seguros, funciones y obligaciones

3.1. Definición

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Administradoras de Fondos de Pensiones) es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

El sistema financiero está constituido por el conjunto de empresas e instituciones bancarias, financieras y otras empresas e instituciones de derecho público o privado que realizan actividades de intermediación financiera, actividad regular que realizan las empresas e instituciones autorizadas para captar recursos del público y colocarlos en forma de préstamos e inversiones. Estas empresas e instituciones están debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguros..

Es el conjunto de organizaciones encargadas de gestionar el flujo de dinero, con la responsabilidad principal de dirigir los fondos de los ahorradores hacia inversores que buscan desarrollar empresas rentables. Las organizaciones conocidas como "Intermediarios Financieros" desempeñan esta función.

El sistema financiero peruano incluye diferentes tipos de instituciones de depósito: bancos, financieras, asociaciones municipales de ahorro y crédito, asociaciones rurales de ahorro y crédito y el Banco de la Nación, que es una entidad estatal que realiza principalmente operaciones del sector público.

La SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley 26702).

3.2. Historia de la Superintendencia de Banca y Seguros

La Superintendencia de Banca y Seguros tuvo su origen como institución en el año 1931. No obstante, la supervisión bancaria en el Perú se remonta a 1873, cuando se emitió un decreto que establecía requisitos de capital mínimo, un marco normativo para la emisión y respaldo de billetes, así como la obligación de publicar informes mensuales detallando las cantidades de moneda acuñada o de metales preciosos disponibles en las cajas bancarias.

La Inspección Fiscal de Bancos, una responsabilidad del Ministerio de Hacienda con objetivos mal definidos que sólo podía ofrecer sugerencias para corregir errores o cambiar infracciones, fue el primer ejemplo de organismo supervisor. En cuanto al sector de los seguros, en 1895 se creó la Inspección Fiscal de Seguros para garantizar que las empresas de seguros cumplieran la ley.

Ya en el siglo XX, la crisis de los años 30 convenció a muchos países latinoamericanos que era necesario llevar a cabo profundas reformas monetarias y bancarias. Por ese entonces, el Banco de Reserva solicitó al Ministro de Hacienda autorización para invitar al profesor Edwin Walter Kemmerer para que brindase asesoría en dichas materias. De esta manera, en 1930 se constituyó la Misión Kemmerer, que formuló varios proyectos de Ley, algunos de los cuales fueron promulgados, tales como la **Ley Monetaria**, la **Ley del Banco Central de Reserva** y la **Ley de Bancos**.

3.3. Los principios que rigen a la Superintendencia de Banca y Seguros

La SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS como organismo encargado de regular y supervisar los sistemas financieros desarrolla ciertos principios que llevan a cabo una buena gestión, dichos principios se mencionan a continuación:

Según (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019) menciona los siguientes principios

a) Principios de regulación:

Se reconoce legalmente la existencia de principios que apoyan el control de la actividad financiera a cargo de la superintendencia, observando el mercado como un espacio organizado para la obtención del recurso vinculado con la inclusión del costo social en la decisión que se adopta, por lo mismo que estos principios son **La calidad de los participantes del mercado; La calidad de información y análisis que respalda las decisiones de las empresas supervisadas; La información que revelan las empresas supervisadas para que otros agentes económicos tomen decisiones; La claridad de las reglas del juego.**

Capítulo IV

Los resultados y el análisis de la investigación

Análisis de los factores influyentes en la relación entre la legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros para garantizar los Derechos Fundamentales del deudor y las notificaciones indebidas generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo 2017

Tal cual se ha indicado en el aspecto metodológico de la investigación planteada inicialmente, se requiere de la revisión de aquellos resultados que se hubieran obtenido en función a la observación de la realidad, lo cual se ha conseguido con la aplicación de estrategias lógicas cuyos resultados permitieron establecer pautas de razonamiento relacionadas con el comportamiento de las entidades financieras en función a la manera en que se trata a los usuarios de créditos otorgados mediante un determinado contrato.

Se debe señalar que tal observación se ejecutó en el espacio geográfico específico correspondiente al ámbito financiero de la ciudad de Chiclayo, teniendo en cuenta la participación del INDECOPI como ente regulador de las buenas prácticas en favor del consumidor, de lo cual se recogieron datos importantes que permitieron construir el siguiente esquema.

De acuerdo a ello se ha tenido como principal indicador el nivel de afectación de los usuarios de los créditos otorgados por las entidades financieras, para lo cual se ha tomado como muestra un espacio de consulta respecto a la opinión de los expertos en el tema, para lo cual se establecido bajo pautas específicas según la metodología, esto es la consignación de un grupo de análisis o unidad de análisis que se plantea como población de la cual se ha escogido una porción que permitió la evaluación de la temática.

Es así que se ha tenido en consideración la marca poblacional consignada en los operadores que se desempeñan en el ámbito del sistema de justicia dentro del distrito judicial de Lambayeque, con la específica atención de la ciudad de Chiclayo. Este sector ha servido para el planteamiento de afirmaciones que muestran el sentido de la investigación, esto es las posturas de concepto, crítica y propuesta que se destacan como parte esencial de la investigación.

Vale señalar que estos tres aspectos se plantearon en función al nivel de afectación de los derechos que le corresponden a los usuarios del sistema financiero a fin de reconocer el lineamiento de protección que ofrece la legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros, respecto a los derechos fundamentales como garantías para las partes que intervienen, sobre todo para quienes alcanzan la posición de deudor insolvente que incumple los pagos y son bombardeados por las notificaciones excesivas y otros actos de gestión para el cobro por parte de las entidades financieras.

En tal sentido para el reconocimiento del nivel de opinión de parte de estos especialistas se ha consignado la muestra puntual bajo la cantidad de 50 individuos que se conforma por la integración al azar de jueces y especialistas, litigantes y abogados, a quienes se les aplicó un formulario de encuesta en el que se incorporan afirmaciones para el reconocimiento de la postura adecuada respecto a la vulneración de los derechos de los deudores ante la aplicación de presión excesiva por parte de dichas entidades crediticias fin de lograr recuperar el capital.

4.1. Sobre el análisis de los resultados obtenidos

4.1.1. Los resultados del análisis estadístico

Tal cual se ha podido verificar de las estadísticas construidas por el INDECOPI, se ha podido recoger la siguiente información:

AÑO 2017

Tabla 1: Estadística de denuncias respecto a los métodos abusivos de cobranza ante INDECOPI oficinas a nivel nacional - 2017.

MESES 2017	ENERO	FEBRERO	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
DENUNCIAS	44	35	44	26	22	30	35	37	39	30	33	33	398

Fuente: Sistema de estadísticas del INDECOPI, según la tabla referenciada en el anexo 2 de la tesis.

Tal cual se puede apreciar en el cuadro construido en base a la estadística del INDECOPI, es notorio que durante el año 2017 se han registrado casos sobre este tipo de cobranzas abusivas que son precisamente las que toma como punto de partida esta investigación y que en razón de ello se puede determinar que efectivamente resulta de vital importancia el control adecuado de este tipo de acciones que vulneran los derechos fundamentales de los deudores.

AÑO 2018

Tabla 2: Estadística de denuncias respecto a los métodos abusivos de cobranza ante INDECOPI oficinas regionales 2018.

DENUNCIAS	MESES 2018
14	ENERO
15	FEBRERO
12	MAR
22	ABR
16	MAY
13	JUN
13	JUL
17	AGO
15	SET
17	OCT
13	NOV
17	DIC
184	TOTAL

Fuente: Sistema de estadísticas del INDECOPI, según la tabla referenciada en el anexo 3 de la tesis.

Tabla 3: Estadística de denuncias respecto a los métodos abusivos de cobranza ante INDECOPI Sede Central 2018.

DENUNCIAS	MESES 2018
9	ENERO
21	FEBRERO
17	MAR
31	ABR
26	MAY
14	JUN
17	JUL
18	AGO
26	SET
25	OCT
23	NOV
23	DIC
250	TOTAL

Fuente: Sistema de estadísticas del INDECOPI, según la tabla referenciada en el anexo 3 de la tesis.

Tabla 4: Estadística de denuncias respecto a los métodos abusivos de cobranza ante INDECOPI Sede Lima y Callao 2018.

DENUNCIAS	MESES 2018
3	ENERO
3	FEBRERO
4	MAR
2	ABR
3	MAY
1	JUN
4	JUL
4	AGO
1	SET
4	OCT
4	NOV
3	DIC
36	TOTAL

Fuente: Sistema de estadísticas del INDECOPI, según la tabla referenciada en el anexo 3 de la tesis.

Tabla 5: Estadística de denuncias respecto a los métodos abusivos de cobranza ante INDECOPI Sede Lima Norte 2018.

DENUNCIAS	MESES 2018
4	ENERO
1	FEBRERO
4	MAR
2	ABR
1	MAY
-	JUN
2	JUL
-	AGO
3	SET
1	OCT
2	NOV
-	DIC
20	TOTAL

Fuente: Sistema de estadísticas del INDECOPI, según la tabla referenciada en el anexo 3 de la tesis.

Tabla 6: Estadística de denuncias respecto a los métodos abusivos de cobranza ante INDECOPI Total Sedes a nivel nacional - 2018.

DENUNCIAS	MESES 2018	ENERO	FEBRERO	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
		27	39	33	55	45	28	35	39	44	47	40	45	477

Fuente: Sistema de estadísticas del INDECOPI, según la tabla referenciada en el anexo 3 de la tesis.

Tal cual se puede apreciar en el cuadro construido en base a la estadística del INDECOPI, efectivamente aún en el año 2018 se han registrado casos sobre este tipo de cobranzas abusivas que son precisamente las que toma como punto de partida esta investigación y que en razón de ello se puede determinar que efectivamente resulta de vital importancia el control adecuado de este tipo de acciones que vulneran los derechos fundamentales de los deudores.

Otro aspecto importante también es el hecho de que la capacidad o potestad sancionadora que tiene el INDECOPI según lo indicado en las cifras no resulta lo suficientemente adecuada por cuanto persisten este tipo de actos abusivos, por lo mismo que resulta viable también el hecho de que la propuesta se ha de inclinar por la configuración de un régimen especial que otorgue potestad a la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS para ejercerla y sancionar en tanto se produzca el incumplimiento, con ello se logrará la garantía del deudor y los derechos de la carga familiar que de él dependen.

4.1.2. Los resultados de la validación de expertos

En función a la estructura que se ha diseñado como parte de la contrastación de hipótesis y teniendo en cuenta que esta investigación es de tipo no experimental, se ha considerado como importante el aporte que se ha podido obtener de la perspectiva que tienen los profesionales que se encargan de la atención de este tipo de casos de abuso de derecho que desarrollan las instituciones financieras al momento de recuperar sus activos provenientes de la deuda asumida por los usuarios del sistema. Esta postura de los operadores ha sido considerada como el apoyo a la verificación que se desarrolla en esta investigación, lo conveniente de este respaldo está enfocado en la percepción del nivel de conocimiento de los operadores en este ámbito y en función a ello observar la posibilidad de algún tipo de capacitación o de ser el caso el reforzamiento de las concepciones sobre el carácter fundamental del derecho a la igualdad, dignidad, seguridad jurídica y otros que intervienen en este tipo de interrelación comercial.

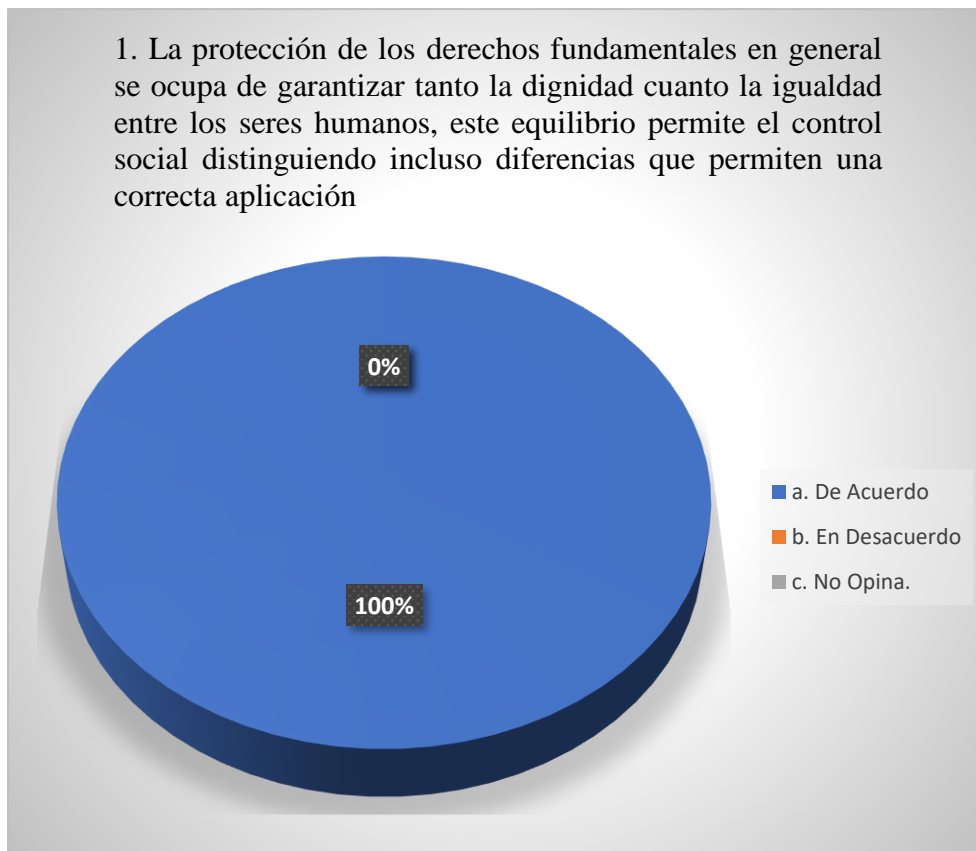
Para efectos del recojo de la opinión se diseñó una serie de afirmaciones las mismas que se diseñaron en razón de lo que mandan las variables que se presentan como los ejes de estudio, esto permitió abarcar todos los aspectos que contempla la meta de la investigación. Esta voluntad de actuar en favor de los deudores ante el excesivo acto de cobranza que realizan las empresas financieras se traduce como un respaldo al derecho a la igualdad de condiciones en el tracto de la relación comercial, lo cual ha obtenido un resultado trasladado a las tablas y los gráficos correspondientes.

Tabla 7: Resultados de la afirmación N° 1. La protección de los derechos fundamentales en general se ocupa de garantizar tanto la dignidad cuanto la igualdad entre los seres humanos, este equilibrio permite el control social distinguiendo incluso diferencias que permiten una correcta aplicación de la igualdad ante la ley

1. La protección de los derechos fundamentales en general se ocupa de garantizar tanto la dignidad cuanto la igualdad entre los seres humanos, este equilibrio permite el control social distinguiendo incluso diferencias que permiten una correcta aplicación de la igualdad ante la ley	
ALTERNATIVA	CANTIDAD
a. De Acuerdo	50
b. En Desacuerdo	00
c. NO Opina	00
TOTAL	50

Descripción: Cuadro N° 01, a la pregunta planteada 1. La protección de los derechos fundamentales en general se ocupa de garantizar tanto la dignidad cuanto la igualdad entre los seres humanos, este equilibrio permite el control social distinguiendo incluso diferencias que permiten una correcta aplicación de la igualdad ante la ley, “de un total de 50 muestras realizadas, 50 de los encuestados aseguraron estar de Acuerdo lo cual se convierte en el total de la muestra”.

Ilustración 1: Gráfico porcentual del resultado de la afirmación N° 1 La protección de los derechos fundamentales en general se ocupa de garantizar tanto la dignidad cuanto la igualdad entre los seres humanos, este equilibrio permite el control social distinguiendo incluso diferencias que permiten una correcta aplicación



OBSERVACIÓN:

El resultado que se muestra deja clara la percepción que tienen los encuestados ello en tanto que el 100% de ellos converge en el concepto de la protección de los derechos que le corresponden a cada uno de los seres humanos lo cual asume una condición de carácter fundamental, esto sin duda tiene que ver con la postura crítica que se adopta con respecto a la forma abusiva en que se puede tornar el cobro excesivo de parte de las empresas financieras. Esta vinculación con los aspectos de dignidad e igualdad se produce en tanto que la principal afectación es subjetiva, dado que altera la condición que tiene cada sujeto ante los ojos de la sociedad.

Esa vinculación con el carácter de igualdad que se presenta en el concepto es atribuible a las garantías generales, las mismas que son recogidas de manera clara en cada una de las pautas constitucionales que incorporan derechos al ordenamiento jurídico; esta virtud de garantismo es lo que mantiene en vigilia al sistema de justicia que mantiene una relación de dependencia con el ordenamiento jurídico , entiéndase ello como parte principal enfocada en el desarrollo legislativo que emana de la constitución.

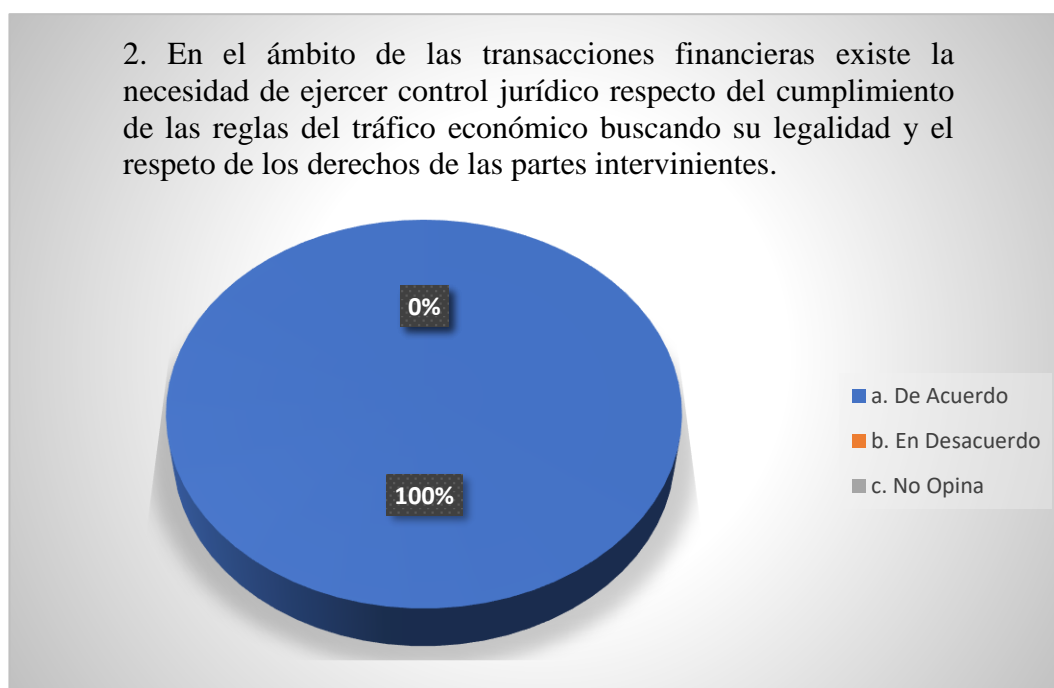
Tabla 8: Resultados de la afirmación N° 2 En el ámbito de las transacciones financieras existe la necesidad de ejercer control jurídico respecto del cumplimiento de las reglas del tráfico económico buscando su legalidad y el respeto de los derechos de las partes intervinientes.

2. En el ámbito de las transacciones financieras existe la necesidad de ejercer control jurídico respecto del cumplimiento de las reglas del tráfico económico buscando su legalidad y el respeto de los derechos de las partes intervinientes.

ALTERNATIVA	CANTIDAD
a. De Acuerdo	50
b. En Desacuerdo	00
c. NO Opina	00
TOTAL	50

Descripción: Cuadro N° 02, a la pregunta planteada: En el ámbito de las transacciones financieras existe la necesidad de ejercer control jurídico respecto del cumplimiento de las reglas del tráfico económico buscando su legalidad y el respeto de los derechos de las partes intervinientes.; “de un total de 50 muestras realizadas, 45 de los encuestados aseguraron estar de Acuerdo y 02 de ellos indicaron No estar de acuerdo y 03 No opinaron al respecto”.

Ilustración 2: Gráfico porcentual del resultado de la afirmación N° 2 En el ámbito de las transacciones financieras existe la necesidad de ejercer control jurídico respecto del cumplimiento de las reglas del tráfico económico buscando su legalidad y el respeto de los derechos de las partes intervinientes.



OBSERVACIÓN:

Se aprecia de esta construcción gráfica que el esquema de la protección de los derechos abarca también al ámbito financiero, esto ha sido respaldado por la totalidad de los encuestados, lo cual indica un conocimiento adecuado de la realidad conceptual, cuando menos invita al razonamiento de que no se trata de una falta de conocimiento, sino más bien es posible que se trate de una cuestión relacionada con el efecto de falta de control. La pauta de revisión que puedan ostentar las entidades que se ocupan del control financiero se aprecia un tanto limitada, ello dado que la virtud del control obedece a la presencia de vacíos normativos que impulsan a una mayor vigilancia.

Esto quiere decir, que es posible que el ordenamiento jurídico que se enfoca en el control de la actividad financiera se encargue de un lineamiento adecuado para establecer el control esperado sobre la actividad comercial financiera, pero no resulta ser suficiente

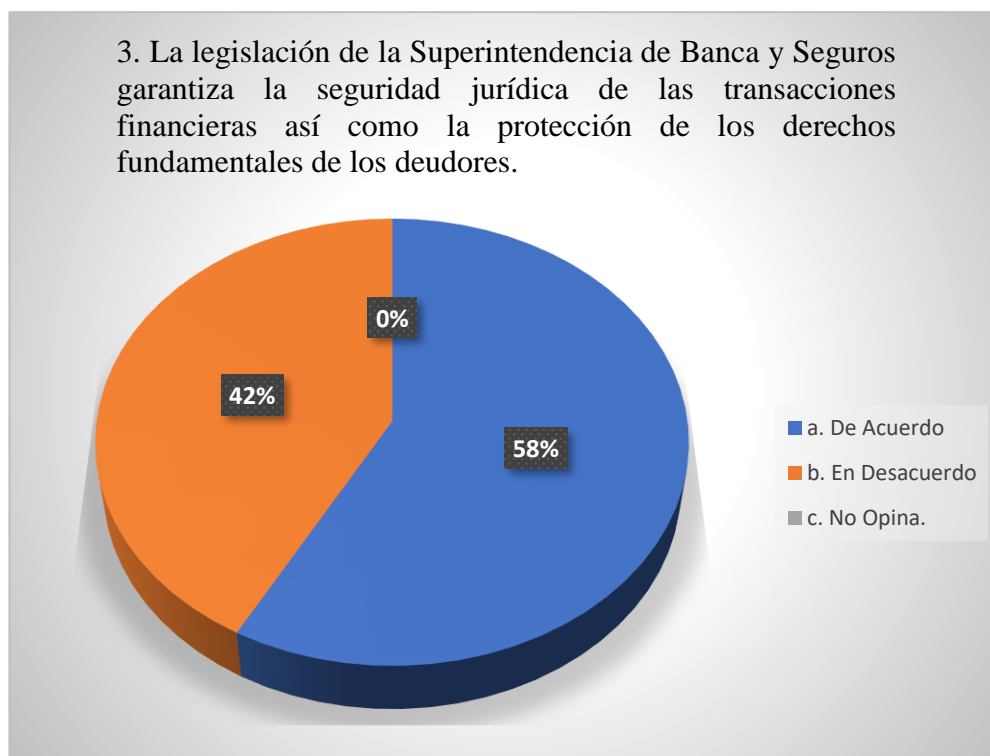
la existencia de reglas, siendo así resulta más adecuada la participación de entidades especializadas que conduzcan a un campo de actividad idónea sobre todo en el trato de los usuarios que interesa en función a los derechos que les corresponden como seres humanos, así mismo también que en razón del principio de legalidad conviene un respaldo de la ejecución correcta de los lineamientos pautados en la legislación.

Tabla 9: Resultados de la afirmación N° 3 La legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros garantiza la seguridad jurídica de las transacciones financieras, así como la protección de los derechos fundamentales de los deudores.

3. La legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros garantiza la seguridad jurídica de las transacciones financieras, así como la protección de los derechos fundamentales de los deudores.	
ALTERNATIVA	CANTIDAD
a. De Acuerdo	29
b. En Desacuerdo	21
c. NO Opina	00
TOTAL	50

Descripción: Cuadro N° 03, a la pregunta planteada: La legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros garantiza la seguridad jurídica de las transacciones financieras, así como la protección de los derechos fundamentales de los deudores.; “de un total de 50 muestras realizadas, 45 de los encuestados aseguraron estar de Acuerdo y 02 de ellos indicaron No estar de acuerdo y 03 No opinaron al respecto”.

Ilustración 3: “Gráfico porcentual de los Resultados de la afirmación N° 3 La legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros garantiza la seguridad jurídica de las transacciones financieras, así como la protección de los derechos fundamentales de los deudores.



OBSERVACION:

Para el caso de este resultado se aprecia una condición bastante peculiar puesto que la postura de los encuestados varía hacia una aceptación media, dado que solamente el 58% del total se encuentra conforme con la afirmación de que se trata de la existencia de una superintendencia que respalda al sentido del ordenamiento jurídico destinado a la protección de los intereses que se mezclan en el campo de la transacción comercial destinada al crédito o vinculada a él. Sabido es que las pautas de control que ofrece el sistema no siempre tiene un efecto positivo en su totalidad, quizá ello sea la razón por la cual una importante cantidad de encuestados opinen en contra de la efectividad de las acciones de control de la superintendencia.

Tabla 10: Resultados de la afirmación N° 4 El abuso del derecho se comprende como el ejercicio ilegítimo de una potestad reconocida, superando los límites de los derechos fundamentales.

4. El abuso del derecho se comprende como el ejercicio ilegítimo de una potestad reconocida, superando los límites de los derechos fundamentales.	
ALTERNATIVA	CANTIDAD
a. De Acuerdo	49
b. En Desacuerdo	01
c. NO Opina	00
TOTAL	50

Descripción: Cuadro N° 04, a la pregunta planteada: El abuso del derecho se comprende como el ejercicio ilegítimo de una potestad reconocida, superando los límites de los derechos fundamentales.; “de un total de 50 encuestados, 30 de los encuestados aseguraron estar de Acuerdo y 17 de ellos indicaron No estar de acuerdo y 03 No opinaron”.

Ilustración 4: Gráfico porcentual de los Resultados de la afirmación N° 4 El abuso del derecho se comprende como el ejercicio ilegítimo de una potestad reconocida, superando los límites de los derechos fundamentales.

GRAFICO N° 04



OBSERVACIÓN

La percepción que se aprecia respecto al concepto esgrimido respecto al abuso del derecho ha tenido una aceptación importante de parte de los encuestados que casi es totalitaria dado que alcanza un 98% del conjunto de personas que fueron sometidas a esta evaluación, el razonamiento conduce a la conjetura de lo que significa el abuso de derecho, la postura de que se trata de una condición o efecto más bien en función de algún tipo de hecho, está vinculada al carácter de ejercicio abusivo de las potestades, esta condición siempre se tendrá que dar al margen de la legalidad, es decir que no se admita interpretación válida para que se justifique la acción abusiva.

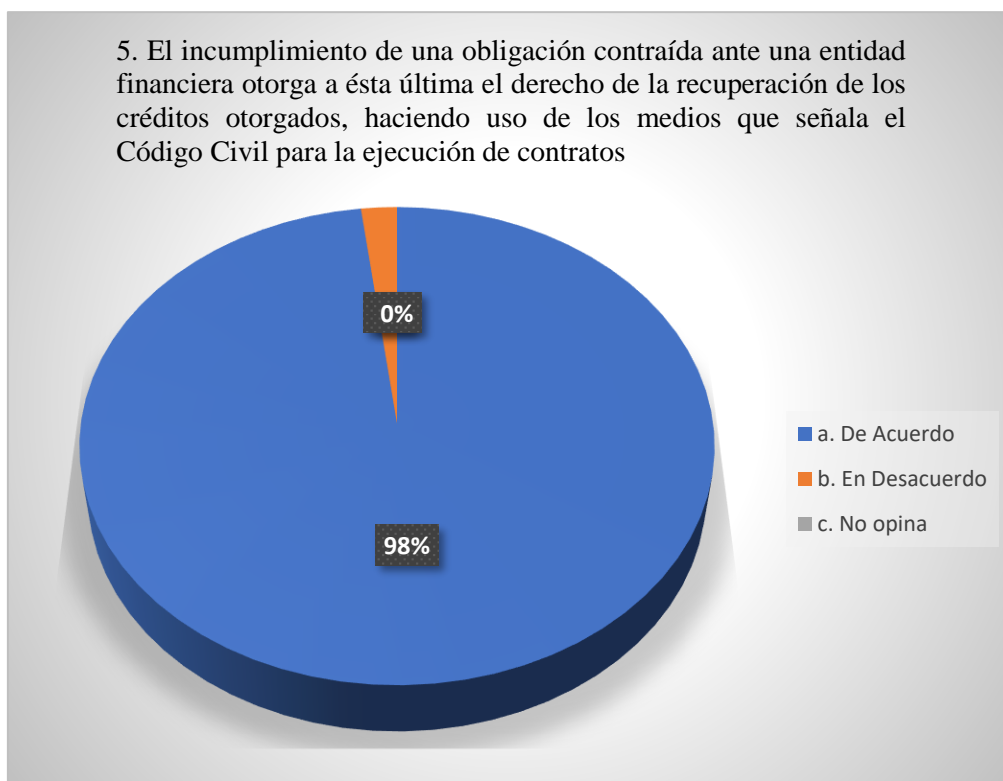
Tabla 11: Resultados de la afirmación N° 5 El incumplimiento de una obligación contraída ante una entidad financiera otorga a ésta última el derecho de la recuperación de los créditos otorgados, haciendo uso de los medios que señala el Código Civil para la ejecución de contratos.

5. El incumplimiento de una obligación contraída ante una entidad financiera otorga a ésta última el derecho de la recuperación de los créditos otorgados, haciendo uso de los medios que señala el Código Civil para la ejecución de contratos.	
ALTERNATIVA	CANTIDAD
a. De Acuerdo	49
b. En Desacuerdo	01
c. NO Opina	00
TOTAL	50

Descripción: Cuadro N° 05, a la pregunta planteada: 5. El incumplimiento de una obligación contraída ante una entidad financiera otorga a ésta última el derecho de la recuperación de los créditos otorgados, haciendo uso de los medios que señala el Código Civil para la ejecución de contratos; para el caso de bienes ambientales debe establecerse un cálculo adecuado que satisfaga el perjuicio; “de un total de 50 encuestados, 30 de los encuestados aseguraron estar de Acuerdo y 17 de ellos indicaron No estar de acuerdo y 03 No opinaron”.

Ilustración 5: Gráfico porcentual de los Resultados de la afirmación N° 5 El incumplimiento de una obligación contraída ante una entidad financiera otorga a ésta última el derecho de la recuperación de los créditos otorgados, haciendo uso de los medios que señala el Código Civil para la ejecución de contratos.

GRAFICO N° 05



OBSERVACIÓN:

La pauta que se genera en esta afirmación esta directamente ligada con el campo de la protección de los derechos del obligado, lo cual ha sido aceptada hasta por un 98% del total de la población encuestada, es así que los elementos de revisión que se presentan ante los actos de cobranza, deberían arrojar un resultado coincidente con la actividad abusiva, solo en tanto representan la insistencia excesiva mediante las líneas telefónicas u otros medios que de por sí fueran más invasivos a la condición de humanidad alterando los derechos.

Se entiende que la intervención del abuso del derecho se debe evitar sin necesidad de un control excesivo, bastará con la conminación a que las entidades hagan uso de las herramientas que ha generado el Código Civil y su proceso con el fin de restablecer una

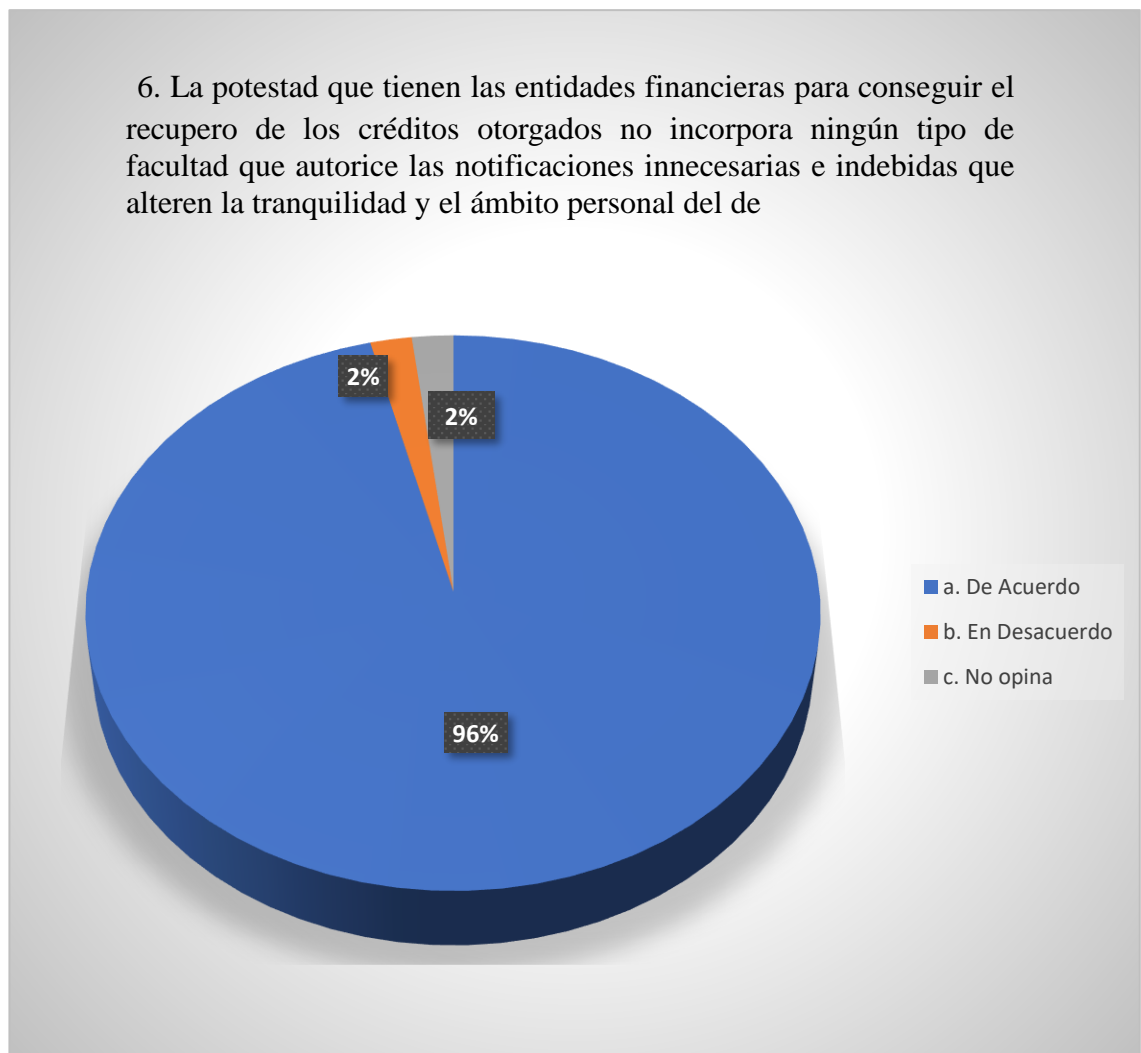
estrategia de recupero de bienes. Esto significa que la estructura normativa existe como tal , pero el resultado de la intervención excesiva que se ha demostrado existe en incremento, no contempla la existencia de un límite.

Tabla 12: Resultados de la afirmación N° 6 La potestad que tienen las entidades financieras para conseguir el recupero de los créditos otorgados no incorpora ningún tipo de facultad que autorice las notificaciones innecesarias e indebidas que alteren la tranquilidad y el ámbito personal del deudor.

6. La potestad que tienen las entidades financieras para conseguir el recupero de los créditos otorgados no incorpora ningún tipo de facultad que autorice las notificaciones innecesarias e indebidas que alteren la tranquilidad y el ámbito personal del deudor.	
ALTERNATIVA	CANTIDAD
a. De Acuerdo	46
b. En Desacuerdo	02
c. NO Opina	02
TOTAL	50

Descripción: Cuadro N° 06, a la pregunta planteada: La potestad que tienen las entidades financieras para conseguir el recupero de los créditos otorgados no incorpora ningún tipo de facultad que autorice las notificaciones innecesarias e indebidas que alteren la tranquilidad y el ámbito personal del deudor.; “de un total de 50 muestras realizadas, 45 de los encuestados aseguraron estar de Acuerdo y 03 de ellos indicaron No estar de acuerdo y 02 No opinaron”.

Ilustración 6: Gráfico porcentual de los Resultados de la afirmación N° 6 La potestad que tienen las entidades financieras para conseguir el recupero de los créditos otorgados no incorpora ningún tipo de facultad que autorice las notificaciones innecesarias e indebidas que alteren la tranquilidad y el ámbito personal del deudor.



OBSERVACIÓN:

Es notorio el respaldo de los encuestados en tanto que en este gráfico se aprecia un resultado de 98% a favor de la afirmación vinculada con la situación de las notificaciones excesivas e insistentes que pueda ejecutar la entidad financiera al momento de establecer el recupero de las acreencias y sobre todo teniendo en cuenta que no existe un respaldo legal que ampare este tipo de actos que bien pueden considerarse como abusivos en el manejo de la institución, siendo así resulta válida la percepción del

problema. Como tal la condición de requerimiento de una acción de control tal cual se aprecia en concordancia con el problema advertido, no sale más allá de la postura de disconformidad con el trato que reciben los usuarios.

Las actividades que desarrollan las entidades financieras ligadas con el recupero de las deudas a través del uso de notificaciones excesivas en diferentes vías de acceso que puedan tener, siempre ha de estar vinculada con la base de datos, esto es con la información que se posee respecto de los usuarios, lo cual conduce a otro espacio de control que sería destinado al cuidado de la identidad, lo cual sin duda más tiene que ver con un análisis destinado al a protección de la totalidad de los derechos, pero en este caso interesa ver la pauta de seguridad que no se esta efectivizando en el campo de estas notificaciones de cobro.

Capítulo V

La contrastación de la hipótesis

Para el desarrollo de esta fase de la investigación se han tenido en consideración aspectos de la estructura metodológica, como es el caso de la secuencia lógica que inspira la creación de las metas de la investigación, las cuales partiendo de las variables llegan hasta los objetivos específicos. Tales metas son los objetivos específicos, por ello el primer paso de esta contrastación se genera con la discusión sobre el contenido de cada una de dichas metas, los resultados de ello luego son sintetizados en la validación de cada una de las variables a fin de plantear las determinaciones particulares sobre cada una; finalmente estas afirmaciones se unen para crear la determinación final de la tesis que se compara con la hipótesis inicial a fin de corroborar el sentido de la observación que se ha realizado mediante la tesis.

5.1. La discusión de los resultados obtenidos

De acuerdo a lo señalado líneas arriba, se ha planteado la construcción del discurso crítico sobre cada uno de los contenidos ordenados por la distribución de los objetivos, lo cual se incorpora con el fin de alcanzar una postura personal sobre cada meta de la investigación, lo cual se muestra a continuación.

5.1.1. La discusión sobre el objetivo: “identificar las características emergentes que tiene la legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros para garantizar los derechos fundamentales del deudor.”

Este aspecto inicial de la discusión se basa en la tarea consignada desde el inicio de la investigación respecto a la identificación de elementos que surgen en el marco legislativo que le corresponde al control del sistema financiero, esto es la SBS, ello con la intención de revisar la existencia de pautas normativas referidas a la protección de los intereses que le corresponden a las partes intervinientes en este tipo de relación. Ha de

asumirse también el hecho de que la concepción de control esta relacionada de forma directa con el sentido de protección de los derechos, sobre todo en los que corresponden a la parte más débil de las relaciones, como es en este caso el de las personas que son usuarias del sistema financiero.

Corresponde atender la situación legislativa de este organismo de control con la finalidad de establecer si en efecto la ejecución de sus funciones controladoras, tienen un efecto de protección sobre los usuarios del sistema financiero que son abordados innecesariamente y de forma repetitiva por parte de las empresas financieras en tanto se presentan circunstancias de deudas en razón de los créditos otorgados. Particularmente estos elementos se pueden verificar en razón de la garantía de la dignidad de la persona que se encuentra asegurada en el ordenamiento constitucional.

Para tales efectos, en esta fase de la discusión que corresponde al objetivo específico primero de la investigación como meta de estudio, se debe considerar la intervención de la SBS, en el desenvolvimiento de las relaciones económicas en las que participan las entidades financieras mediante el otorgamiento de créditos. Para ello es de trascendental importancia el hecho de que se respondan ciertas interrogantes vinculadas con el ejercicio de las funciones de esta entidad.

¿Cómo es que la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS regula el quehacer financiero?

La SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS es la encargada de regular y supervisar el sistema financiero de seguros, y del sistema privado de pensiones, de manera que permite prevenir y a la vez detectar el lavado de activos o alguna actividad irregular en el quehacer financiero dentro de los cuales se pueden identificar las

actividades financieras innecesarias como por ejemplo el uso de notificaciones indebidas a los usuarios generando incomodidad y malestar en su persona.

Es importante reconocer la función de fiscalización que desarrolla esta entidad, ello en tanto que la actividad privada relacionada con el comercio financiero depende también del control estatal respecto a la injerencia que tiene en el ámbito de los intereses generales, como es el caso de la economía de la sociedad. En tal sentido es importante el diseño de este control con el fin de evitar manejos inadecuados, básicamente referidos a cuestiones monetarias y patrimoniales, pero debe considerarse también el tema de salud económica, que ante el descontrol de estas actividades puede verse afectada respecto a la comunidad usuaria de estos servicios.

Para el caso del control de la actividad financiera, también se entiende que debe ser asumida la manera en que se producen las comunicaciones entre la entidad y el usuario, lo cual debe ceñirse a parámetros, los mismos que tienen límites en función a las garantías que establece el ordenamiento jurídico constitucional. En función a ello se comprende que la dignidad de la persona forma la base de la regulación legislativa la cual alcanza a la normatividad de la SBS, por lo que corresponde prestar atención a este tipo de comunicaciones sobre todo de parte de quien tiene el control económico.

Siendo ello así, se verifica que existe una relación directa entre el ejercicio de control de la SBS sobre las actividades de las empresas financieras, ello en tanto los niveles que son rebasados en el límite de lo correcto, deben ser atendidos por esta institución. Así pues, la manera en que se controla este tipo de actividad es con la intervención sobre las funciones que desarrollan e involucran el elemento dignidad de la persona humana, ante lo cual debe establecerse ciertos límites.

¿Qué tan adecuada es la protección que ofrece la regulación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS para asegurar el ejercicio de los derechos fundamentales del deudor?

Tal cual se ha descrito anteriormente respecto a la función fiscalizadora de la SBS, tiene un vínculo directo con los intereses privados, así como los que importa a toda la colectividad, desde luego el control se ocupa del monitoreo de las acciones que realizan las entidades financieras, por lo mismo que se debe tener en consideración el enfoque de la dignidad de las personas usuarias de dicho sistema.

La SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS como organismo regulador de las empresas financieras ejerce medidas que permiten a los usuarios hacer valer sus derechos como deudores, sin embargo, esta protección no es la más adecuada ya que no asegura que el deudor evite sentirse acosado por las empresas financieras razón por la cual la protección debería ser mayor. Entre otras cosas existen mecanismos que pueden servir de apoyo al control y la seguridad de los usuarios del sistema financiero, como es el caso de los libros de reclamaciones, pero que corresponden al control de otra entidad.

Es importante que se amplifique la función fiscalizadora por el cumplimiento de las actividades que se desarrollan en el ámbito financiero, cabe resaltar el sentido privado de este tipo de actividades, por lo mismo que la revisión de este tipo de actividades deben ser atendidas con la mayor cautela par no superar el ámbito de garantías que se ofrecen tanto a los privados como a los particulares.

El aseguramiento de los derechos fundamentales del deudor implica la revisión de si existiría algún tipo de restricción el ordenamiento jurídico, en tanto que ello implica un límite que precisa de revisar su origen o fundamento, esto es que la intención de control no solo debe provenir del Estado, sino que este podría ser manejado de una manera mas

idónea. Vale decir que el control de la ejecución de funciones de las entidades financieras, están sometidas a una observación cuantitativa, en tanto que se considera atentado el hecho de afectar el patrimonio de los usuarios, pero no se contempla el nivel de afectación de sus intereses personales, o la alteración del sentido digno de su vida.

¿Qué tipo de protección jurídica respecto del deudor financiero se contempla en la regulación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS?

Previamente debe señalarse la función de las garantías que se ofrece respecto a los derechos fundamentales en el ordenamiento jurídico, esto es, aquellos que se concentran en la Constitución Política a fin de asegurar el cumplimiento de los mismos y el respeto por parte de los demás ciudadanos y por el propio Estado. Tal cual se indica al estar este tipo de garantías en el ordenamiento normativo constitucional, se precisa de que sean desarrollados legislativamente, para lo cual se tiene los niveles inferiores de control de tales garantías, que para este caso interesa saber si existe este tipo de desarrollo.

Como se sabe la contemplación de organismos de control que se han establecido en el esquema estatal, se pueden reconocer diversos elementos, que controlan acciones que le corresponde tanto al sector privado, así como al propio Estado en sus acciones. Par este caso interesa observar el comportamiento proteccionista que puede ofrecer el desarrollo normativo de las garantías constitucionales en el ámbito financiero, siendo así el control de ello se ha puesto a cargo de la Superintendencia de Banca y Seguros.

No existe ninguna precisión respecto a la garantía de los derechos fundamentales del deudor sobre la acción de cobranza de parte de la entidad financiera, por lo que es importante que la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS como órgano regulador e intermediario debe ejecutar medidas inmediatas para contrarrestar el acoso financiero a los usuarios.

TOMA DE POSTURA:

Resulta imprescindible tener en cuenta que la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS como órgano regulador tiene características que permiten controlar el quehacer financiero de tal manera que se haga respetar los derechos fundamentales del deudor, sin embargo, en la mayoría de las veces no se ejecuta como debería ser, esto hace que las entidades financieras tomen el control y así enviar notificaciones indebidas causando la incomodidad de los usuarios, generando de esta manera un acoso financiero.

5.1.2. La discusión sobre el objetivo: “identificar las características emergentes que tienen las notificaciones indebidas generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo, 2017

El surgimiento de condiciones específicas que se enfocan en el sentido de la notificación que se ejecuta por parte las entidades financieras, debe tener un límite constante, el cual solamente se puede controlar con la verificación del ejercicio de los derechos fundamentales, en tanto que su fuente originaria se enfoca a la dignidad de la persona. Tal condición al ser de aplicación general requiere de la participación de control que se entiende debe estar a cargo del Estado; este tipo de elementos de verificación deben ser ejecutados de manera constante.

Es importante además señalar la posición del deudor en esta relación, si bien es cierto estos sujetos se han sometido a la obligación económica que implica el cumplimiento de una obligación económica, esto no implica que la ausencia de cumplimiento orientada a la separación del sujeto que incumple, respecto del esquema de la sociedad, se convierte en una contemplación inquisitiva en un ordenamiento que no corresponde a las entidades financieras encabezar.

Por tal razón el seguimiento de estas actividades resulta de utilidad tanto para el Estado, así como para las partes que se integran en la relación financiera, ello se convierte

de manera automática en una garantía. Ello tiene un sentido correcto, lo cual se verifica con la revisión de acciones como lo son la notificación de la existencia dado como el incumplimiento negociable.

¿Cuáles son los límites que separan el derecho de la entidad financiera para el desarrollo de la cobranza respecto de los derechos fundamentales del deudor?

Las entidades financieras en tanto personas jurídicas también son titulares de derechos tal cual una persona natural, con la diferencia que el ejercicio de los mismos depende de la organización de esta, así pues los representantes serán aquellos quienes reclamen el cumplimiento de las obligaciones como es el caso de esta investigación. En tal sentido la relación que surge de la negociación que origina el crédito cedido al usuario, pone en una posición de mayor ventaja al sistema financiero. Esta situación desequilibrada ha llevado a la creación de reglas específicas para el control de la relación.

El control de la relación financiera, permite verificar la existencia de elementos que surgen como limitantes al ejercicio de ciertos derechos. En primer lugar se tienen los derechos que le corresponden a las entidades privadas, dado que al otorgar el crédito adquieren la potestad de ejercer acciones con el fin de que se produzca la devolución del monto otorgado y así cerrar el círculo negocial.

El problema surge en tanto las actividades financieras no son lo suficientemente eficientes en lo que corresponde al nivel crediticio y las condiciones de endeudamiento que propician el emotivo acceso a los créditos por parte de los usuarios, sin tener en cuenta el nivel o capacidad para poder solventar las deudas que se adquieren. Desde luego también esta el factor de capacidad de evaluación y decisión de parte del usuario, pero no es suficiente para generar un límite adecuado como control.

En sí, dadas tales circunstancias, se puede asumir que el derecho de las entidades si es una correspondencia directa de la legalidad de la obligación adquirida por el usuario

del sistema financiero; por lo mismo, resulta necesaria la verificación de los niveles de cumplimiento y las justificaciones que se tiene para el accionar de la entidad financiera. El sentido de esta observación se orienta hacia el reconocer condiciones de los deudores que justifiquen la libertad en el accionar de las entidades financieras, tal es el caso de las cobranzas públicas, el acoso telefónico y otras de corte específico y particular asumido por cada entidad.

Si bien la entidad financiera como tal tiene el derecho de generar los cobros a los usuarios haciendo uso de las notificaciones de manera coherente, esto permitirá que también los derechos de los deudores se respeten. Esta condición supone un sentido de equilibrio que solo puede tenerse en tanto se condicione las acciones de las entidades bajo el tenor del respeto de los derechos que fundamentales de los deudores.

¿Qué protocolo existe para el desarrollo de las cobranzas por parte de las entidades financieras?

No existe un protocolo específico donde indique como es que las entidades financieras deben realizar las cobranzas a los usuarios haciendo uso de las notificaciones, es por ello que al no existir un régimen específico se vulneran los derechos fundamentales del deudor. Es lógico asumir que se trata de un acto que vulnera derechos, dado que la ausencia de reglas o parámetros que establezcan el rango de opciones y límites para el ejercicio de la cobranza se entiende como acciones ilegítimas.

Es importante que la regulación de este tipo de actividades de cobranza se haga en función a la protección de los derechos que le corresponden a las partes usuarias del sistema financiero, en tanto que son la parte más débil del vínculo. Esta condición debe ser un elemento importante en el desarrollo de las estrategias destinadas a la configuración de elementos señalados como pauta para la cobranza de las deudas impagas.

Otro elemento importante es la verificación de la necesidad o justificación de acciones de cobranza directa, ello por el hecho de que el pedido de pago que se estría propiciando sería en vano, dado que el acto que cumple un verdadero efecto de satisfacción de la obligación será el acceso al ámbito judicial, al cual, sin duda alguna, en razón de las condiciones establecidas, permite alcanzar mayor efectividad.

De otro lado se puede asumir también como posibilidad la negociación, que si bien es cierto no existe como tal, pero que si se produce de manera general, dado que la conciliación de deudas se puede reconocer en el refinanciamiento, situación a la que no todos los deudores pueden llegar, dado el hecho de que no se conoce la opción o por la cuestión del acceso a los medios.

¿Qué parámetros deberá cumplir la entidad financiera para el cobro de las deudas que se encuentran impagas y en el nivel de castigo?

Cabe indicar que la situación del deudor que ha incumplido el pago tiene una calificación en el ámbito financiero de tipo económica, vale decir que se ha perdido la humanidad del trato, tal cual se acostumbraba en la época en la que la palabra tenía un valor considerable. Por ello es que la cuantificación de la deuda implica la posibilidad de poder ejecutar intereses sobre intereses, lo que tiene un límite jurídico sin duda, que será el castigo de la misma, ello con la intención de proteger al deudor.

El sentido de la cobranza debe entenderse en tanto que las reglas así lo establezcan como parte del contrato que se ha celebrado, así pues, no se puede apreciar como una cláusula de exigencia, aquella que obligue o condicione o de la potestad al agente financiero para ejercer algún tipo de gestión de cobranza, mas bien lo que se establece es la sanción por el incumplimiento, lo que se conoce como las moras. En tal sentido al no establecer el ordenamiento o no estipularse en el contrato, no puede ser una acción

facultativa de parte de la entidad financiera, por lo mismo que la ejecución del exceso de llamadas o cobranzas públicas termina siendo un abuso.

Es precisamente en base a esta condición de ausencia de indicadores legales o la constitución de la deuda mediante el contrato financiero, que no se encuentra establecido formas de cobranza, que se ha generado de manera directa la traslación de la deuda hacia una fase de castigo, en la cual se acude a la instancia correspondiente por la ejecución de las garantías que se hubieran constituido o a la judicialización de ser el caso.

Como es posible apreciar, esta situación dependerá no solo del comportamiento del pago, o de las acciones de la entidad financiera, depende de los parámetros existentes o ausentes, lo cual debe estar ceñido a reglas macro, como es el caso de la normativa constitucional, ello debido que ante la ausencia de estipulaciones específicas, ha de primar la contemplación de las garantías establecidas como pautas de los derechos fundamentales, que para este caso se relaciona con la dignidad de las personas, que en el caso de los deudores, debe ser asegurada ante la intervención de la cobranza excesiva de las entidades financieras.

Los parámetros que debe cumplir una entidad financiera ante una deuda impaga es que se debe respetar la decisión del pagador, evitando generar algún tipo de vulneración o acoso a través de las notificaciones indebidas; tampoco ejercer un nivel de castigo porque eso causaría que el usuario no realice el pago de la deuda por el simple hecho de no respetar los derechos fundamentales del deudor.

TOMA DE POSTURA:

Es de vital importancia tener en cuenta los derechos de las entidades financieras, como también los derechos fundamentales del deudor; esto genera la existencia de limitaciones que avalen al usuario respecto a generar el pago de alguna deuda sin

someterse a algún tipo de castigo ni acoso financiero puesto que se respetarían los derechos en ambos aspectos sin generar molestia alguna.

5.1.3. La discusión sobre: “identificar los factores influyentes en la relación entre la legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros para garantizar los Derechos Fundamentales del deudor y las notificaciones indebidas generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo”

Dada la revisión sistemática del ordenamiento jurídico que sin duda alguna tiene como antecedente y origen a la normatividad constitucional, se desprende que resulta necesaria la influencia legislativa que se puede generar en el vínculo que opera entre la SBS y la ejecución de las cobranzas bajo el tenor excesivo que se propicia por parte de las entidades financieras. El complejo mundo de la economía permite observar ciertos niveles de dificultad para el control de la constitucionalidad en el cumplimiento de las funciones de cada una de las partes en este tipo de relación.

Es por lo mismo que, la situación de influencia legislativa que se ha podido apreciar es que no existen una conexión entre el control constitucional en lo que corresponde a la protección de los derechos fundamentales de los usuarios del sistema financiero que en calidad de deudores son acosados por las entidades financieras para el cumplimiento de las deudas. Esta situación puede ser atendida de manera eficiente si se alcanza un nivel de idoneidad en el ejercicio de las funciones de control tanto de parte del Estado así como de las mismas instituciones financieras al momento de el establecimiento del contrato financiero que debe ser filtrado adecuadamente para lograr de ese modo minimiza el riesgo de incumplimiento.

Se busca verificar la intervención de la regulación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS respecto del posible abuso de derecho por parte de las entidades financieras para asegurar que el desarrollo de las actividades de cobranza se genere bajo el respeto de los derechos fundamentales del deudor asegurando con ello el control del abuso de derecho generado por parte de las entidades financieras.

En ese sentido se puede reconocer como el principal factor influyente de la relación entre la garantía de los derechos fundamentales del deudor y las notificaciones indebidas controladas por la SBS, al sobreendeudamiento de quien accede al crédito otorgado por las empresas financieras, puesto que es lógico entender que el cobro de las deudas se origina por la ausencia de pago, y esto último por la incapacidad del deudor, lo cual lleva a relacionarlo con el factor del endeudamiento indebido.

Se puede identificar además que la función de la SBS debería constituirse en generar límites para establecer control sobre la oferta crediticia y la apertura del acceso al crédito otorgada por las entidades financieras, así resulta la creación de un problema que ocasiona la necesidad del recupero de las acreencias y la superación del límite impuesto por las acciones para su ejecución.

5.1.4. La discusión sobre: “Determinar la influencia de la legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros para garantizar los Derechos Fundamentales del deudor en las notificaciones indebidas generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo, 2017”

Tal cual lo señalado anteriormente en función a la relación sistemática de todo el ordenamiento jurídico, la relación entre las reglas debe ser de forma constante y eficiente, así la efectividad del control que se supone se ejerce en el desarrollo de las actividades tanto públicas como privadas tendrá un resultado óptimo. Por lo mismo es que se puede señalar como una condición influyente ejercida por parte del control de la SBS y las actividades de notificación indebida propiciada por las empresas financieras sobre los deudores impagos.

Cabe indicar que el nivel de influencia dependerá de la existencia de reglas específicas que cubran a las empresas financieras bajo el sentido de control de su propia actividad, ello implica la concepción de una pauta específica que plasme razones o justificaciones de corte legal o jurídico, que sean lo suficientemente fuertes para alcanzar rebasar el límite que se plasma en función de los derechos que le asisten a las partes que

intervienen en el contrato, así pues, interesa en este caso los que le corresponde a los deudores.

Tal cual se ha podido apreciar en el desarrollo de la actividad financiera, los elementos que constituyen el contrato financiero que otorga el crédito, no establece pautas sobre la forma en que se ha ejecutar la cobranza ante la existencia de incumplimiento, por lo mismo que no se podría hablar de un tipo de influencia debido a que solo se podrá ejercer control sobre otro tipo de reglas. Mas bien se puede hablar de influencia en tanto se trata de la verificación del control de constitucionalidad en los actos que desarrollan las entidades financieras, así interesará la verificación del cumplimiento de las garantías constitucionales que se comportan bajo el carácter fundamental de los derechos.

Bajo esta perspectiva, se puede señalar que los datos que se alcanza a observar en el desarrollo de estas actividades muestran un sentido de exceso de parte de las entidades financieras, debido a que su derecho de cobro lo trasladan a otro tipo de empresas que muchas veces son las mismas financieras que optan por consolidar un tipo de figura jurídica que les permita obrar por encargo. Esta traslación es lo que propicia la insistencia que se convierte en el abuso sobre la tranquilidad del deudor y sobre todo su dignidad.

TOMA DE POSTURA:

Cuando se habla de la determinación de la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS se está haciendo referencia a que existe una garantía que permita proteger los DERECHOS FUNDAMENTALES del deudor evitando de esta manera el acoso financiero a través de las notificaciones indebidas las cuales generan el malestar en los usuarios. Sin embargo, a pesar de existir una legislación no se ejecuta de manera correcta por el simple hecho de que para la mayoría de las entidades financieras lo más importante es que los deudores realicen sus pagos vulnerando su tranquilidad sin hacer valer derecho alguno.

Es correcto asumir el derecho de las entidades financieras como un elemento de acción que les permita actuar creativamente con los medios que la tecnología les ofrece en la actualidad, pero siempre debe hacerse bajo el lineamiento del respeto de la persona que en este caso es el deudor impago. Corresponde entonces establecer lineamientos de acción, puesto que sin duda alguna el ejercicio de estas actividades no habrá de cesar por la simple recomendación, se precisa de un parámetro específico que plantee los límites que favorecerán el respeto de los intereses de las partes.

5.2. Sobre la validación de variables

La finalidad de esta sección, como ya se hubo indicado, es reconocer el sentido de los conceptos iniciales que generan las variables, mediante las determinaciones o afirmaciones que se pueden construir en torno a ellas a fin de establecer el nivel de validez científica que le corresponde a cada una, lo cual se hace en base a la síntesis de las tomas de postura que devienen de la discusión, tal cual como sigue.

5.2.1. Validación de la variable independiente: “La legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros respecto de los derechos fundamentales del deudor”

En primer lugar, conviene aclarar la finalidad de esta variable. Se trata de un enunciado que ha sido nominado como Independiente dada su posición dentro del problema como causa que suscita la indagación que pone de manifiesto la cuestión que dio origen a la investigación; en otras palabras, se confirmará si hay motivos para suponer su validez como causa del problema.

Dada la construcción de esta variable ha de comprenderse que su finalidad es verificar si en la legislación existente sobre la materia se respetan los DERECHOS FUNDAMENTALES de los deudores de lo cual resulta imprescindible tener en cuenta que la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS como órgano regulador tiene características que permiten controlar el quehacer financiero de tal manera que se haga

respetar los derechos fundamentales del deudor, sin embargo en la mayoría de las veces no se ejecuta como debería ser, esto hace que las entidades financieras tomen el control y así enviar notificaciones indebidas causando la incomodidad de los usuarios, generando de esta manera un acoso financiero.

La SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS como órgano regulador tiene características que permiten controlar el quehacer financiero de tal manera que se haga respetar los derechos fundamentales del deudor, sin embargo, en la mayoría de las veces no se ejecuta como debería ser, esto hace que las entidades financieras tomen el control y así enviar notificaciones indebidas causando la incomodidad de los usuarios, generando de esta manera un acoso financiero; por lo mismo que, la variable en estudio se valida mediante la siguiente afirmación:

La legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS respecto de los derechos fundamentales del deudor no es eficaz.

5.2.2. Validación de la variable dependiente: “Las notificaciones indebidas generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo, 2017”

Al igual que en el trabajo efectuado sobre la variable independiente como la causa del problema, es menester sobre esta afirmación verificar su validez como efecto principal del problema, es decir, se determinará si existe realmente una afectación jurídica que respalde la investigación realizada.

Según lo recopilado, en la validación anterior se verifica que es sumamente importante tener en cuenta los DERECHOS FUNDAMENTALES del deudor como también los derechos de las entidades financieras de manera que se genera limitaciones que avalen a los consumidores sin generar algún tipo de castigo; razón por la cual se busca verificar la intervención de la regulación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS respecto del posible abuso de derecho por parte de las entidades financieras,

por lo tanto cuando se habla de la determinación de la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS se hace referencia a que existe una garantía que permita proteger los DERECHOS FUNDAMENTALES del deudor evitando de esta manera el acoso financiero a través de notificaciones indebidas, sin embargo no se ejecuta de manera correcta por el hecho de que para las entidades financieras lo más importante es recaudar el pago de sus usuarios vulnerando de esta manera su tranquilidad. Es de vital importancia tener en cuenta los derechos de las entidades financieras, como también los derechos fundamentales del deudor; esto genera la existencia de limitaciones que avalen al usuario respecto a generar el pago de alguna deuda sin someterse a algún tipo de castigo ni acoso financiero puesto que se respetarían los derechos en ambos aspectos sin generar molestia alguna; por lo mismo que la variable en estudio se valida mediante la siguiente afirmación:

Las notificaciones indebidas por parte de las entidades financieras generan abuso de derecho.

5.3. La contrastación de la hipótesis

Para contrastar la hipótesis, se hará lo siguiente: se creará una hipótesis concluyente fusionando las afirmaciones que surjan de la validación de las variables, y se contrastará el resultado con la hipótesis original:

Hipótesis conclusiva:

Si la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS respecto de los derechos fundamentales del deudor no es eficaz, entonces, esto hace que las notificaciones indebidas por parte de las entidades financieras generen abuso de derecho.

CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS	
HIPOTESIS INICIAL	HIPOTESIS CONCLUSIVA
Si se verifica que la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS no alcanzara garantizar los derechos fundamentales del deudor; entonces, será necesario incorporar reglas que eviten el abuso de derecho en las notificaciones indebidas por parte de las entidades financieras en la ciudad de Chiclayo, 2017.	Si la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS respecto de los derechos fundamentales del deudor no es eficaz, entonces, esto hace que las notificaciones indebidas por parte de las entidades financieras generen abuso de derecho.

Del cuadro comparativo se puede apreciar que la hipótesis inicial ha sido contrastada positivamente, pues la hipótesis conclusiva ratifica el planteamiento inicial, dando por sentado que a pesar de existir una legislación que garantice los DERECHOS FUNDAMENTALES del deudor la cual no es eficaz, razón por la que las notificaciones indebidas por parte de las entidades financieras siguen generando la vulneración de la tranquilidad de los usuarios.

Conclusiones

Primera: Se concluye en razón de identificar las características emergentes que tiene la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS para garantizar los DERECHOS FUNDAMENTALES del deudor que resulta imprescindible tener en cuenta que la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS como órgano regulador tiene características que permiten controlar el quehacer financiero de tal manera que se haga respetar los derechos fundamentales del deudor, sin embargo, en la mayoría de las veces no se ejecuta como debería ser, esto hace que las entidades financieras tomen el control y así enviar notificaciones indebidas causando la incomodidad de los usuarios, generando de esta manera un acoso financiero.

Segunda: Se ha llegado a la conclusión de identificar las características emergentes que tiene las notificaciones indebidas generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo, donde se puede dar cuenta que es de vital importancia tener en cuenta los derechos de las entidades financieras, como también los derechos fundamentales del deudor; esto genera la existencia de limitaciones que avalen al usuario respecto a generar el pago de alguna deuda sin someterse a algún tipo de castigo ni acoso financiero puesto que se respetarían los derechos en ambos aspectos sin generar molestia alguna.

Tercera: Se la logrado determinar que es importante identificar los factores influyentes en la relación entre la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS para garantizar los DERECHOS FUNDAMENTALES del deudor y las notificaciones indebidas generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo, razón por la cual se busca verificar la intervención de la regulación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS respecto del posible abuso de derecho por parte de las entidades financieras para asegurar que el desarrollo de las actividades de cobranza se genere bajo el respeto de los derechos fundamentales del

deudor asegurando con ello el control del abuso de derecho generado por parte de las entidades financieras.

Cuarta: Finalmente se concluye en determinar la influencia de la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS para garantizar los DERECHOS FUNDAMENTALES del deudor en las notificaciones indebidas generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo teniendo en cuenta que cuándo se habla de la determinación de la legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS se hace referencia a que existe una garantía que permita proteger los DERECHOS FUNDAMENTALES del deudor evitando de esta manera el acoso financiero a través de las notificaciones indebidas las cuales generan el malestar en los usuarios. Sin embargo, a pesar de existir una legislación no se ejecuta de manera correcta por el simple hecho de que para la mayoría de las entidades financieras lo más importante es que los deudores realicen sus pagos vulnerando su tranquilidad sin hacer valer derecho alguno.

Recomendaciones

Primera: Se recomienda a la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS, la aplicación de su potestad reguladora con el fin de generar pautas que establezcan la forma en que se ha de ejecutar la cobranza, marcando los límites en base a los derechos fundamentales que corresponden al deudor; así como la estructura de reglas que avalen al usuario respecto a generar el pago de alguna deuda sin someterse a algún tipo de castigo ni acoso financiero.

Segunda: Se recomienda a la Superintendencia de Banca y Seguros se proyecte una propuesta que permita la creación de una ley de protección al deudor financiero a fin de resguardar no sólo sus derechos sino que se garantice un tratamiento adecuado en el caso especial de sobre endeudamiento, con miras a la protección de la economía familiar, lo cual puede proyectarse recogiendo la siguiente postura:

Proyecto de Ley.

Ley que crea el régimen de garantía de los derechos fundamentales del deudor ante el hostigamiento financiero y facilidades ante el sobre endeudamiento.

Objeto de la Ley:

Art. 1. Se proyecta la presente ley con la intención de establecer el régimen especial de garantía de los derechos fundamentales del deudor ante el hostigamiento financiero respecto al abuso de derecho en las cobranzas de las deudas por parte de las financieras y el establecimiento de los parámetros de otorgamiento de amplias facilidades ante la condición de sobre endeudamiento, para que las entidades financieras permitan el alivio de la deuda en función a la carga familiar y sus necesidades básicas.

Artículo 2. Ámbito de aplicación de la Ley.

La aplicación de la presente ley alcanza a las personas usuarias de los servicios financieros que han contraído deudas y que las mismas se encuentran impagas y bajo la condición de deudas castigadas, a fin de que las notificaciones de cobranza no alcancen el carácter de hostigamiento y presión engañosa, acción que será controlada por la Superintendencia de Banca y Seguros para su estricto cumplimiento.

Artículo 3. De las condiciones de acceso al régimen especial.

Serán calificados como usuarios pasibles de este tratamiento aquellos deudores del sistema financiero que han alcanzado un sobre endeudamiento que supere la capacidad de adquisición familiar y cuyo cumplimiento ponga en riesgo la subsistencia de la misma, en función de cuya característica se establecerá el porcentaje de las cuotas en que se han de dividir las obligaciones mensuales como resultado del refinanciamiento, las mismas que no superarán el 60 % de los ingresos del deudor.

Artículo 4.- Del control de las notificaciones de cobranza.

En tanto la deuda financiera haya alcanzado la condición de castigada o por falta de pago, las notificaciones de cobranza deberán limitarse a una de tipo electrónica en la que se convoque al usuario deudor a participar del presente régimen especial de tratamiento al sobre endeudamiento, con lo cual queda prohibida la venta de cartera morosa a entidades particulares como estudios de abogados que se ocupan de los cobros y recuperos de deudas, o la contratación de los mismos para operar bajo el amparo de la firma financiera.

Artículo 5. De las sanciones.

La Superintendencia de Banca y Seguros como ente controlador del presente régimen especial se ocupará de las sanciones pertinentes en tanto se verifique el incumplimiento de los parámetros, procediendo a la aplicación de su potestad

sancionadora, imponiendo las multas correspondientes que serán computadas en función al monto total de la deuda que será abonada por la entidad financiera a favor del Estado.

Análisis Del costo beneficio.

El presente proyecto de ley es absolutamente viable y no ocasionará ningún gasto económico al Estado para su implementación.

Bibliografía

- Alexy, R. (1993). *Teoria de los Derechos Fundamentales*. Madrid: Fatero S.A.
- Atienza, M., & Ruiz Manero, J. (2006). *Ilícitos atípicos*. Madrid: Trotta.
- Barranco, M. d. (2009). Teoría del Deerecho y Derechos Fundamentales. En M. d. Barranco, *Teoría del Deerecho y Derechos Fundamentales* (págs. 11-12). Lima: Palestra Editores.
- Bernales Ballesteros, E. (1996). *La constitución de 1993. Análisis Comparado*. Lima: ISC. Editores. Obtenido de <http://derechojusticiasociedad.blogspot.com/2009/02/acciones-de-cobranza-y-derechos.html>
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 (Congreso de la República 02 de Octubre de 2010).
- Comisión Andina de Juristas. (1997). *Protección de los Derechos Humanos. Definiciones Operativas*. Lima: Talleres Gráficos de EDIAS S.A. Obtenido de <http://derechojusticiasociedad.blogspot.com/2009/02/acciones-de-cobranza-y-derechos.html>
- Contreras, S. (2012). *Ferrajoli y los Derechos Fundamentales*. Colombia: Universidad de los Andes.

Espinoza Espinoza, J. (1996). *Estudio de Derecho de las Personas*. Lima: Huallaga E.I.R.L. Obtenido de <http://derechojusticiasociedad.blogspot.com/2009/02/acciones-de-cobranza-y-derechos.html>

Fernández Sessarego, C. (2013). Abuso del derecho (art.103 Constitución). En W. Gutierrez, *la Constitución comentada* (Segunda ed., Vol. II). Lima: Gaceta Jurídica.

Ferrajoli, L. (s.f). *Los Derechos Fundamentales*.

Hombrecitos de Color, 835-2002-AA/TC (Tribunal Constitucional 10 de Mayo de 2004). Obtenido de <http://derechojusticiasociedad.blogspot.com/2009/02/acciones-de-cobranza-y-derechos.html>

Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, Ley N° 28587 (Congreso de la República 19 de Julio de 2005).

Reglamento de Transparencia de Información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, Resolución S.B.S. N° 1765-2005 (Superintendencia de Banca y Seguros 29 de Noviembre de 2005).

Robert, A. (2011). Los Derechos Fundamentales y el Principio de Proporcionalidad. *Revista Española de Derecho Constitucional*, 24. Obtenido de Los Derechos Fundamentales y el Principio de Proporcionalidad.

Rosales Abogados. (2019). *¿Que son los derechos fundamentales y cuáles son?* Obtenido de <https://www.bufeterosales.es/que-son-los-derechos-fundamentales-y-cuales-son/>

Sentencia del Tribunal Constitucional, N° 0446-2002-AA/TC (Tribunal Constitucional 19 de Diciembre de 2003). Obtenido de

<http://derechojusticiasociedad.blogspot.com/2009/02/acciones-de-cobranza-y-derechos.html>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2009). *Cláusulas Prohibidas*. Lima.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (30 de Julio de 2018). *La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones*. Obtenido de Reglamento de Organización y Funciones N° SBS-ROF-SBS-010-19: <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/REGLORGANIZYFUNC/SBS-ROF-SBS-010-19.pdf>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2019). *Filosofía de Regulación y Supervisión*. Obtenido de <http://www.sbs.gob.pe/acerca-de-la-sbs/filosofia-de-regulacion-y-supervision>

Texto Concordado de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 (Congreso de la República 02 de Enero de 2019).

Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, Decreto Supremo N° 006-2009-PCM (Poder Ejecutivo 29 de Enero de 2009).

Anexos

Anexo 1: formulario de encuesta aplicada a los expertos para la validación

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

TESIS

**“LA LEGISLACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y
SEGUROS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL
DEUDOR EN LAS NOTIFICACIONES INDEBIDAS EN LA CIUDAD DE
CHICLAYO, 2017”**

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Es grato dirigirnos a vuestra persona, con la intención de saludarlo y a la vez requerir de su valioso tiempo para la absolución de los cuestionamientos que se le presentan a continuación, cuyos resultados se tomaran como un aporte importante para la investigación académica que realizamos.

I. La legislación de la SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS respecto de los derechos fundamentales del deudor.

1. La protección de los derechos fundamentales en general se ocupa de garantizar tanto la dignidad cuanto la igualdad entre los seres humanos, este equilibrio permite el control social distinguiendo incluso diferencias que permiten una correcta aplicación de la igualdad ante la ley.

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No opina.

2. En el ámbito de las transacciones financieras existe la necesidad de ejercer control jurídico respecto del cumplimiento de las reglas del tráfico económico buscando su legalidad y el respeto de los derechos de las partes intervinientes.

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No opina.

3. La legislación de la Superintendencia de Banca y Seguros garantiza la seguridad jurídica de las transacciones financieras así como la protección de los derechos fundamentales de los deudores.

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No opina.

II. Las notificaciones indebidas generadoras de abuso del derecho en la ciudad de Chiclayo, 2017.

4. El abuso del derecho se comprende como el ejercicio ilegítimo de una potestad reconocida, superando los límites de los derechos fundamentales.

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No opina.

5. El incumplimiento de una obligación contraída ante una entidad financiera otorga a ésta última el derecho de la recuperación de los créditos otorgados, haciendo uso de los medios que señala el Código Civil para la ejecución de contratos.

- d. De acuerdo
- e. En desacuerdo
- f. No opina.

6. La potestad que tienen las entidades financieras para conseguir el recupero de los créditos otorgados no incorpora ningún tipo de facultad que autorice las notificaciones innecesarias e indebidas que alteren la tranquilidad y el ámbito personal del deudor.

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No opina.

Anexo 2: Cuadro estadístico institucional del INDECOPI 2017.

Gerencia de Estudios Económicos

Anuario de
Estadísticas Institucionales 2017



1.23 SAC - PERÚ: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO - DICIEMBRE 2017

N°	Actividad económica	Ene-17	Feb-17	Mar-17	Abr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Ago-17	Sep-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17	Total	%
1	Servicios bancarios y financieros	2 541	2 427	2 360	1 969	2 283	2 064	1 994	2 334	2 345	2 469	1 945	1 899	26 630	43,57
2	Transporte de pasajeros vía aérea y terrestre	484	498	570	412	555	499	564	620	630	578	441	427	6 289	10,29
3	Telecomunicaciones	412	450	447	376	489	422	324	405	424	384	332	330	4 795	7,84
4	Seguros y AFP	284	251	261	198	270	220	179	254	234	241	222	195	2 809	4,60
5	Servicios educativos y artículos de educación	203	183	283	259	262	295	149	193	209	215	179	122	2 552	4,17
6	Electrodomésticos y servicio técnico	189	197	206	168	168	169	125	190	186	184	127	135	2 044	3,34
7	Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	122	130	122	100	152	100	96	135	107	136	106	82	1 388	2,27
8	Tiendas por departamento, bazares y conexos	115	95	96	85	97	92	85	122	97	77	91	141	1 193	1,95
9	Comercio minorista de artículos de ferretería y afines	96	89	88	81	89	87	65	82	84	79	61	19	920	1,51
10	Diversion, espectáculo y buffets	48	41	34	36	24	49	73	43	219	124	147	64	902	1,48
11	Vestido y calzado	91	59	57	59	60	55	70	96	80	68	57	36	788	1,29
12	Servicios varios	75	56	65	47	51	41	48	55	53	47	69	135	742	1,21
13	Comercio minorista de otros productos	58	52	55	53	55	51	42	62	55	42	78	127	730	1,19
14	Transporte de carga y mudanza	42	30	34	44	39	33	29	28	37	38	108	167	629	1,03
15	Fabricación de muebles	54	39	48	42	59	63	46	59	47	43	34	13	547	0,89
16	Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	55	48	46	41	44	31	37	61	48	51	18	15	495	0,81
17	Agencias de viaje y otros servicios de transporte	46	43	37	21	29	31	33	37	35	27	48	70	457	0,75
18	Hoteles y restaurantes	23	30	42	28	20	25	27	15	32	26	27	48	343	0,56
19	Servicios profesionales, técnicos y otros	15	15	16	20	24	9	11	20	19	11	53	120	333	0,54
20	Otras actividades económicas 1/	648	570	606	489	550	495	467	590	607	637	507	377	6 541	10,70
Total		5 609	5 303	5 473	4 528	5 321	4 831	4 464	5 401	5 548	5 477	4 650	4 522	61 127	100,00

1/ Contiene otras actividades económicas, tales como material de ferretería; artículos de escritorio y oficina, lavanderías y tintorerías, entre otros.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano – PISAC.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

1.24 SAC - PERÚ: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2017

N°	Motivo del reclamo	Ene-17	Feb-17	Mar-17	Abr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Ago-17	Sep-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17	Total	%
1	Idoneidad	5 077	4 852	4 972	4 126	4 858	4 398	4 072	4 880	5 056	4 977	4 158	3 958	55 384	90,60
2	Consumos fraudulentos	263	216	231	198	215	230	217	279	300	323	281	320	3 071	5,02
3	Información	214	195	230	171	215	164	134	190	139	140	162	181	2 135	3,49
4	Métodos abusivos de cobranza	44	35	34	26	22	30	35	37	39	30	33	33	398	0,65
5	Trato discriminatorio	6	4	5	8	5	7	4	7	7	5	9	8	75	0,12
6	Servicios Públicos	5	1	1	1	6	2	2	8	7	2	1	-	36	0,06
7	Métodos comerciales coercitivos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	22	28	0,05
Total		5 609	5 303	5 473	4 528	5 321	4 831	4 464	5 401	5 548	5 477	4 650	4 522	61 127	100,00

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano – PISAC.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Anexo 3: Cuadro estadístico institucional del INDECOPI 2018.

Gerencia de Estudios Económicos

Anuario de Estadísticas Institucionales 2018

Indecopi

1.17 SAC - PERÚ: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN SEDE Y MOTIVO, ENERO - DICIEMBRE 2018

N°	Sede	Motivo de reclamo	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18	Total	%
1	Oficinas regionales (a)	Idoneidad	1 951	1 833	1 774	2 002	2 010	1 651	1 778	1 914	1 704	2 035	1 792	1 846	22 290	37,99
		Información	84	92	78	85	72	85	116	96	106	136	122	122	1 194	2,03
		Consumos fraudulentos	135	84	88	72	94	70	99	93	106	103	122	115	1 181	2,01
		Métodos comerciales coercivos	14	9	14	17	11	12	13	9	21	27	22	22	191	0,33
		Métodos abusivos de cobranza	14	15	12	22	16	13	13	17	15	17	13	17	184	0,31
		Trato discriminatorio	7	2	5	7	2	3	2	-	1	3	4	4	40	0,07
		Sub total	2 205	2 035	1 971	2 205	2 205	1 834	2 021	2 129	1 953	2 321	2 075	2 126	25 080	42,74
2	Sede central (b)	Idoneidad	1 647	1 599	1 643	1 716	1 730	1 403	1 579	1 619	1 819	2 036	1 746	1 676	20 213	34,45
		Consumos fraudulentos	168	135	127	100	128	112	127	137	176	180	168	121	1 679	2,86
		Métodos comerciales coercivos	7	10	9	8	6	12	18	6	22	68	57	41	264	0,45
		Información	31	24	29	17	30	24	20	23	17	17	14	16	262	0,45
		Métodos abusivos de cobranza	9	21	17	31	26	14	17	18	26	25	23	23	250	0,43
		Trato discriminatorio	4	4	3	1	-	1	-	3	-	-	2	2	20	0,03
		Sub total	1 866	1 793	1 828	1 873	1 920	1 566	1 761	1 806	2 060	2 326	2 010	1 879	22 688	38,67
3	OUI Lima y Callao (c)	Idoneidad	555	518	468	482	567	454	520	695	597	699	539	491	6 585	11,22
		Consumos fraudulentos	34	31	22	22	37	51	68	39	49	44	38	67	502	0,86
		Información	16	10	16	10	15	21	18	26	17	26	15	10	200	0,34
		Métodos abusivos de cobranza	3	3	4	2	3	1	4	4	1	4	4	3	36	0,06
		Métodos comerciales coercivos	2	1	2	4	2	1	4	1	-	5	5	1	28	0,05
		Trato discriminatorio	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3	0,01
		Sub total	610	564	513	520	624	528	614	766	664	778	601	572	7 354	12,53
3	Sede Lima Norte (d)	Idoneidad	214	257	320	335	321	317	287	332	273	265	275	255	3 451	5,88
		Consumos fraudulentos	10	2	13	6	3	4	2	3	6	6	4	8	67	0,11
		Información	4	1	4	2	1	-	2	-	3	1	2	-	20	0,03
		Métodos comerciales coercivos	-	1	-	1	-	1	1	1	-	1	1	1	8	0,01
		Métodos abusivos de cobranza	1	-	-	-	-	-	1	-	2	1	-	2	7	0,01
		Sub total	229	261	337	344	325	322	293	336	284	274	282	266	3 553	6,06
		Total nacional (a)+(b)+(c)+(d)	Idoneidad	4 367	4 207	4 205	4 535	4 628	3 825	4 164	4 560	4 393	5 035	4 352	4 268	52 539
Consumos fraudulentos	347		252	250	200	262	237	296	272	337	333	332	311	3 429	5,84	
Información	135		127	127	114	118	130	156	145	143	180	153	148	1 676	2,86	
Métodos comerciales coercivos	23		21	25	30	19	26	36	17	43	101	85	65	491	0,84	
Métodos abusivos de cobranza	27		39	33	55	45	28	35	39	44	47	40	45	477	0,81	
Trato discriminatorio	11		7	9	8	2	4	2	4	1	3	6	6	63	0,11	
Total	4 910		4 653	4 649	4 942	5 074	4 250	4 689	5 037	4 961	5 699	4 968	4 843	58 675	100,00	

Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano - PISAC.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.