

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y  
CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA DE DERECHO**

**TEMA:**

**Análisis de la afectación del derecho a la privacidad en la  
gestión de cobranza de las empresas.**

**AUTOR (ES):**

**Weber Gómez, Marie Claire**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: ABOGADA**

**TUTOR:**

**Compte Guerrero Rafael Enrique**

**Guayaquil, Ecuador**

**26 de enero del 2024**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

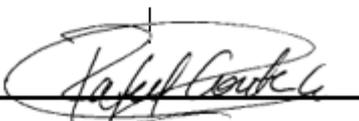
**FACULTAD DE FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS  
SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA DE DERECHO**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Weber Gómez Marie Claire**, como requerimiento para la obtención del título de **abogada**.

**TUTOR (A)**

**TUTOR**

f. 

**Dr. Compte Guerrero Rafael**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**DRA. PEREZ Y PUIG NURIA**

**Guayaquil, a los 26 del mes de enero del año 2024**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS  
SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA DE DERECHO**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Weber Gómez Marie Claire**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Análisis de la afectación del derecho a la privacidad en la gestión de cobranza de las empresas** previo a la obtención del título de **ABOGADA**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 26 del mes de enero del año 2024**

**EL AUTOR (A)**



Firmado electrónicamente por:  
**MARIE CLAIRE WEBER  
GOMEZ**

f. \_\_\_\_\_  
**WEBER GÓMEZ MARIE CLAIRE**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS  
SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA DE DERECHO**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Weber Gómez Marie Claire**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis de la afectación del derecho a la privacidad en la gestión de cobranza de las empresas**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 26 del mes de enero del año 2024**

**EL (LA) AUTOR(A):**



Firmado electrónicamente por:  
**MARIE CLAIRE WEBER  
GOMEZ**

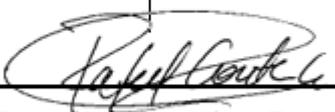
f.

**WEBER GÓMEZ MARIE CLAIRE**



tt-WEBER GÓMEZ  
CLAIRE

TUTOR

f.   
Dr. Compte Guerrero Rafael

sospechosos

7% Similitudes

< 1% similitudes entre comillas (ignorado)

< 1% entre las fuentes mencionadas

(ignorado)

< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: tt-WEBER GÓMEZ MARIE CLAIRE.doc

ID del documento: 486bb4d413b856b8d17b566a046e1b94680dc098

Tamaño del documento original: 407,5 kB

Depositante: Paola María Toscanini Sequeira

Fecha de depósito: 1/2/2024

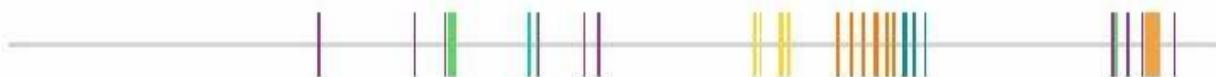
Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 1/2/2024

Número de palabras: 7374

Número de caracteres: 49.743

Ubicación de las similitudes en el documento:

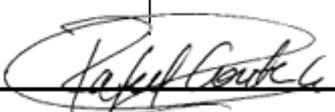


### Fuentes de similitudes

#### Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://defensadeudores.ec">defensadeudores.ec</a>   ¿Qué derechos tengo ante las llamadas de cobranza?   Defe... <a href="https://defensadeudores.ec/publicacion/que-derechos-tengo-ante-las-llamadas-de-cobranza/">https://defensadeudores.ec/publicacion/que-derechos-tengo-ante-las-llamadas-de-cobranza/</a> 4 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (100 palabras)
2	<a href="http://www.ute.edu.ec">www.ute.edu.ec</a> <a href="https://www.ute.edu.ec/wp-content/uploads/2022/11/FORMULARIO-DE-REGISTRO-BIBLIOGRAFICO.p...">https://www.ute.edu.ec/wp-content/uploads/2022/11/FORMULARIO-DE-REGISTRO-BIBLIOGRAFICO.p...</a> 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (80 palabras)

TUTOR

f.   
Dr. Compte Guerrero Rafael

EL (LA) AUTOR(A):



Firmado electrónicamente por:  
MARIE CLAIRE WEBER  
GOMEZ

f. \_\_\_\_\_  
WEBER GÓMEZ MARIE CLAIRE

## AGRADECIMIENTO

*En primer lugar agradezco a Dios, quien estuvo conmigo a lo largo de toda mi carrera y quien no dejó que desistiera de ella.*

*Vicky, mi querida mamá quien ha hecho hasta lo imposible por siempre darme lo mejor, gracias por inspirarme a ser un ejemplo a seguir, gracias por ser mi mejor amiga y confidente, estoy segura que este logro también es tuyo. No me alcanzará la vida para devolverte todo lo que has hecho por mí.*

*A mis amados hijos Roger y Juliette, sin lugar a duda esto no fuera posible sin ustedes, me han acompañado en todo este proceso mi pequeña razón de ser, gracias por ser mi motor a seguir.*

*A mi esposo Patricio, quien siempre ha sido la luz en mi camino, gracias por hacerme una mejor versión de mi misma, sin ti esto no sería una realidad, gracias por impulsarme a crecer y ser mi otra mitad durante todos estos años de mucha paciencia y amor.*

*A mis queridos hermanos Anne y Guillermo, mis abuelitos: Fanny, Miguel, Emile y Lucette, mis tíos Mónica, Martine, Cathy y Patrick. A mis suegros Hugo y Gina, gracias por darme la mano en los momentos que ser mamá y estudiante se veía inalcanzable e imposible. Son parte indispensable de este logro. Cada uno aportó de manera significativa en mi vida personal, laboral y estudiantil.*

*A mis amigos que han sido ángeles en el camino, aquellos que nunca se alejaron de mí aunque mis planes hayan sido diferente a los de ustedes. Gracias por ser parte de mi vida y hacerla menos difícil de lo que es. Tengo la convicción que no necesito nombrarlos, ustedes saben quiénes son.*

## DEDICATORIA

*Tenía presente desde que inicie mis estudios universitarios que este espacio sería dedicado a ti, quien siempre me inspiró a estudiar derecho, quien soñaba con que algún día sea abogada pues asegurabas que tenía el carácter para serlo y aunque hoy ya no estés físicamente, este logro te lo dedico a ti. En esas noches en las que sentí que no podía más, pensaba en tus palabras y fue aquello lo que me impulsó a seguir adelante y a no desistir. Gracias por enseñarme a ser una mujer fuerte, trabajadora y persistente, me enseñaste que la vida aunque quisiéramos nunca es color rosa pero depende de nosotros que sea lo más parecido a ello. Siempre vivirás en mi corazón papito, aunque el plan era celebrar este logro juntos espero que estés donde estés te sientas orgulloso de mi.*

## Índice general

<b>Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Problemática.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Objetivos.....</b>	<b>4</b>
1.2.1 Objetivo general .....	4
1.2.2 Objetivos específicos .....	4
<b>CAPÍTULO UNO .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 ¿Qué son los datos personales? .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Marco normativo .....</b>	<b>7</b>
1.4.1 Derecho a la intimidad y a la privacidad .....	7
1.4.2 Derecho de protección de datos personales.....	9
<b>1.5 Mecanismo de protección de datos personales .....</b>	<b>11</b>
1.5.1 Habeas data .....	11
1.5.2 Delitos informáticos .....	13
<b>CAPÍTULO DOS.....</b>	<b>14</b>
<b>1.6 Breve descripción de la gestión de cobranza empresarial .....</b>	<b>14</b>
<b>1.7 Identificación de prácticas intrusivas y posibles violaciones al Derecho a la privacidad.....</b>	<b>16</b>
<b>1.8 Regulación de las prácticas en la gestión de cobranza en torno a la protección de Derecho a la privacidad.....</b>	<b>17</b>

## RESUMEN

El análisis de la afectación del derecho a la privacidad en la gestión de cobranza de las empresas es un tema crucial en el contexto actual. La creciente digitalización y la expansión de las tecnologías de información han transformado la forma en que las empresas gestionan las deudas, pero también han planteado preocupaciones significativas sobre la privacidad de los individuos involucrados. En este estudio, se examina cómo las prácticas de gestión de cobranza impactan el derecho a la privacidad de los deudores. Se exploran aspectos como la recopilación y almacenamiento de datos personales, el uso de herramientas tecnológicas en la localización de deudores, y la comunicación a través de diversos canales. Se destaca la necesidad de equilibrar la eficiencia en la recuperación de deudas con el respeto a la privacidad, considerando las regulaciones legales pertinentes. Así mismo se pone de manifiesto la apremiante necesidad de hallar un equilibrio entre la eficiencia en la recuperación de deudas y el respeto irrestricto a la privacidad, un desafío que implica la consideración meticulosa de las regulaciones legales pertinentes que delinear los márgenes éticos de estas prácticas empresariales. En este contexto, el estudio se erige como un faro que ilumina la intersección compleja entre los avances tecnológicos, las dinámicas empresariales y la protección de los derechos fundamentales de los individuos en el ámbito de la gestión de cobranza.

***Palabras Claves: Derecho a la privacidad, protección de datos, cobranzas, empresas, Derecho a la intimidad, Gestión***

## **ABSTRACT**

The analysis of the impact on the right to privacy in the debt collection management of companies is a crucial topic in the current context. The increasing digitization and expansion of information technologies have transformed how companies handle debts, but have also raised significant concerns about the privacy of individuals involved. In this study, an examination is conducted on how debt collection practices affect the right to privacy of debtors. Aspects such as the collection and storage of personal data, the use of technological tools in debtor location, and communication through various channels are explored. The need to balance efficiency in debt recovery with respect for privacy is emphasized, taking into account relevant legal regulations. The study also underscores the urgent need to find a balance between efficiency in debt recovery and unrestricted respect for privacy, a challenge that involves meticulous consideration of pertinent legal regulations outlining the ethical boundaries of these business practices. In this context, the study serves as a beacon that illuminates the complex intersection between technological advances, business dynamics, and the protection of individuals' fundamental rights in the realm of debt collection.

***Keywords: Right to privacy, data protection, collections, companies, Right to intimacy, Management***

## **Introducción**

En la era digital, donde la información fluye a una velocidad vertiginosa y las transacciones comerciales se realizan predominantemente en línea, surge una preocupación creciente en torno a la afectación del derecho fundamental a la privacidad en el contexto de la gestión de cobranza empresarial. A medida que las empresas adoptan estrategias cada vez más sofisticadas para recuperar deudas pendientes, se plantea la cuestión crucial de hasta qué punto se pueden salvaguardar los derechos individuales frente a las exigencias financieras. Este dilema plantea interrogantes éticos y legales sobre la recopilación, almacenamiento y utilización de datos personales en el proceso de cobranza, generando un debate sobre el delicado equilibrio entre la eficiencia empresarial y la protección de la privacidad de los ciudadanos. En esta exploración, examinaremos las dinámicas y desafíos que rodean la afectación del derecho a la privacidad en la gestión de cobranza de las empresas, reflexionando sobre las implicaciones para la sociedad en un mundo cada vez más interconectado (Coronel, 2019).

En la actualidad, el derecho a la privacidad se erige como un pilar fundamental en la era digital, donde la proliferación de la inteligencia artificial (IA) ha permeado tanto las esferas estatales como empresariales. En base a un documento de la ONU, el uso generalizado de la inteligencia artificial, especialmente en la elaboración de perfiles, la toma automatizada de decisiones y las tecnologías de aprendizaje automático, plantea serias implicaciones para el ejercicio del derecho a la privacidad y derechos conexos.

Dentro de este contexto, la gestión de cobranzas por parte de las empresas se erige como un escenario donde convergen los desafíos inherentes a la protección jurídica de datos personales. Los rápidos avances tecnológicos, comerciales y financieros han dado lugar a la transferencia de datos, convirtiéndola en un fenómeno global de gran relevancia económica y social. En este panorama, las empresas, ansiosas por optimizar sus procesos y obtener una ventaja competitiva, han abrazado la tecnología de manera

extensa. Sin embargo, esta adopción masiva implica el manejo y procesamiento de una vasta cantidad de información, lo que plantea la necesidad imperativa de salvaguardar y proteger la privacidad de los individuos involucrados (Figueroa, 2021).

El cruce entre la gestión de cobranzas, la tecnología y la protección de datos personales evidencia un desafío crucial que las empresas enfrentan en el escenario global contemporáneo. En este contexto, la pregunta clave radica en cómo reconciliar la necesidad legítima de las empresas de utilizar tecnologías avanzadas para optimizar sus operaciones de cobranza con el respeto irrestricto hacia el derecho a la privacidad de los individuos, en un mundo donde la información se ha convertido en un activo invaluable. Este dilema plantea no solo interrogantes legales, sino también éticos, y destaca la urgente necesidad de establecer un equilibrio equitativo que preserve tanto la eficiencia empresarial como los derechos fundamentales de privacidad de las personas involucradas en procesos de cobranza (Figueroa, 2021).

### **1.1 Problemática**

La problemática central en la afectación del derecho a la privacidad en la gestión de cobranza de las empresas radica en el conflicto entre la necesidad de las organizaciones de recuperar deudas pendientes y la preservación de la intimidad y derechos individuales de los deudores. A medida que las compañías implementan tecnologías avanzadas y estrategias de análisis de datos para optimizar sus procesos de cobranza, surge una preocupación creciente sobre la extensión de la vigilancia y el uso de información personal sensible.

Este dilema plantea cuestionamientos éticos sobre la proporcionalidad de las medidas tomadas, así como inquietudes legales acerca de hasta qué punto las empresas pueden acceder y utilizar datos personales sin infringir el derecho a la privacidad. La falta de regulaciones claras y la ausencia de estándares uniformes en este ámbito contribuyen a una situación donde la balanza entre la necesidad empresarial y la protección de la privacidad se inclina de manera incierta. La problemática, por lo tanto, reside en encontrar

un equilibrio que permita a las empresas gestionar eficazmente sus cobranzas sin comprometer de manera desproporcionada la privacidad y los derechos fundamentales de los individuos endeudados.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Analizar la posible afectación del derecho a la privacidad en la gestión de cobranza de las empresas, considerando la influencia de la tecnología, la normativa legal y los principios éticos, con el propósito de proponer recomendaciones que concilien la eficiencia en la recuperación de deudas con el respeto a los derechos individuales.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Analizar la definición y alcance de los datos personales de manera precisa qué se entiende por datos personales en el contexto de la gestión de cobranza empresarial, identificando las categorías de información involucradas y su relevancia para el derecho a la privacidad.
- Examinar el marco normativo existente en relación con la protección de datos personales, evaluando cómo las leyes y regulaciones actuales abordan específicamente la gestión de cobranza y su impacto en el derecho a la privacidad.
- Identificar y analizar posibles delitos informáticos relacionados con la gestión de cobranza empresarial, evaluando cómo estas actividades ilícitas pueden comprometer la privacidad de los individuos y qué medidas preventivas pueden implementarse.

# CAPÍTULO UNO

## 1.3 ¿Qué son los datos personales?

El término "dato", tal como lo comprendemos hoy, tiene sus raíces en la palabra latina "datum", que se traduce como algo indispensable para llegar al conocimiento inequívoco de una cosa o para deducir las consecuencias legítimas de un hecho (Saltos, 2019). Este origen etimológico resalta la naturaleza fundamental y esencial del dato como un componente clave en la obtención de información precisa y la derivación de conclusiones legítimas a partir de hechos (RAE, 2001).

En palabras de Puccinelli, el concepto de dato se refiere a un elemento circunscripto y aislado, que, por sí solo, no adquiere el carácter completo de información. Para que un dato se transforme en información, se requiere la interconexión de estos elementos de manera que, al vincularse, generen una referencia concreta y significativa. En este sentido, la transición de datos a información implica la capacidad de contextualizar, relacionar y dar significado a estos elementos aislados, convirtiéndolos en una representación más completa y comprensible de la realidad (Puccinelli, 1999).

Esta interconexión de datos es esencial para dotar de significado a la información, permitiendo que los antecedentes circunscritos se conviertan en conocimientos valiosos y comprensibles. Así, la evolución del concepto de "dato" no solo refleja su raíz etimológica, sino que también destaca la importancia intrínseca de la conexión y la relación entre datos para formar un conjunto coherente de información que pueda ser útil y relevante en diversos contextos.

La categorización de los datos como personales adquiere relevancia en la medida en que posibilita la creación de perfiles y la deducción de inferencias específicas que son atribuibles a un consumidor individual. Esta capacidad de diferenciación resulta esencial en un entorno empresarial donde la personalización y la comprensión detallada de los clientes son fundamentales para el éxito competitivo en mercados específicos.

En esta situación, se entiende como datos de carácter personal cualquier tipo de información, ya sea numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica u otra, que pueda ser recopilada, principalmente por empresas que buscan comprender y prever las necesidades de sus consumidores. Este tipo de información se convierte en un recurso valioso para construir perfiles precisos y adaptar estrategias de marketing y servicios de manera personalizada (Hernández-Delgado, 2006).

Es crucial destacar que la comprensión de los datos personales ha alcanzado una nueva dimensión con las legislaciones modernas. En un momento legislativo de gran importancia, el P.E. y el Consejo de Unión Europea establecen la definición de datos personales como "cualquier información relacionada con una persona física identificada o identificable (Saltos, 2019). Esta amplia definición engloba cualquier información que pueda, de manera directa o indirecta, determinar la identidad de una persona. Esto incluye identificadores como nombres, números para poder identificar, información de ubicación, identificadores en línea, así como aspectos relacionados con la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de la persona (Reglamento de la Unión Europea, 2016).

La inclusión de factores tan diversos en la definición refleja la complejidad y lo prioritario de resguardar la privacidad digital, donde los datos personales pueden revelar no solo aspectos básicos, sino también detalles íntimos y específicos de la vida de una persona. Esta amplia comprensión de los datos personales establece un estándar significativo para la legislación y las prácticas empresariales, reconociendo la necesidad de un enfoque integral para salvaguardar la privacidad en un mundo cada vez más interconectado (Uicich, 1999).

Es completamente justificable considerar que los datos son activos intrínsecos, y por lo tanto, se busca comprender el concepto de dato no solo como una entidad abstracta, sino como un producto o servicio, un bien en sí mismo con un valor económico y jurídico inherente. Sin embargo, la auténtica amenaza no surge únicamente de la recolección de datos, sino más bien del

manejo abusivo que terceros pueden hacer de ellos, lo que resulta en la pérdida de la capacidad de control por parte de los individuos (Ernesto, 2007).

Por consiguiente, el derecho de protección de datos personales abarca un sin número de Derechos, principios y garantías constitucionales. Su finalidad radica en prevenir, proteger y reparar los posibles daños causados a aquellos que podrían sufrir lesiones debido al mal uso de su información. De esta manera, se busca no solo salvaguardar la privacidad de los individuos, sino también establecer un marco legal que asegure una gestión ética y responsable de los datos en un entorno donde su valor económico y jurídico se reconoce de manera significativa.

#### **1.4 Marco normativo**

##### **1.4.1 Derecho a la intimidad y a la privacidad**

En el ámbito internacional, la discusión constante gira en torno a la urgente necesidad de crear normativas que regulen la protección de los datos personales, considerando tanto los derechos fundamentales como los riesgos continuos (Gozáini, 2001). No obstante, esta cuestión, hasta el momento, ha sido relegada en Ecuador. Aunque el país se presenta como un "Estado constitucional de derechos y justicia social" y su Constitución es reconocida como una de las más progresistas e innovadoras en términos de derechos en la región, existe una brecha evidente entre el reconocimiento de estos derechos y la implementación efectiva de mecanismos para protegerlos (CRE, 2008).

A pesar de la amplitud de derechos constitucionales reconocidos, no se han desarrollado de manera adecuada los mecanismos necesarios para asegurar su protección. Este vacío normativo plantea interrogantes sobre la coherencia entre la declaración de derechos y su implementación efectiva en la práctica. En este contexto, el propósito de esta sección es proporcionar un referente que permita analizar los antecedentes normativos relacionados con la protección de datos personales en Ecuador, delineando las posibles áreas de mejora y resaltando la importancia de alinear la legislación con los principios constitucionales en este ámbito (Gozáini, 2001).

Como se ha señalado previamente, la protección de datos personales no solo constituye un derecho fundamental en sí mismo, sino que también sirve como un mecanismo esencial para resguardar diversas dimensiones del derecho a la intimidad y a la privacidad, especialmente en el contexto de las prácticas de captación de clientes llevadas a cabo por las empresas.

En términos generales, en el contexto ecuatoriano, los antecedentes sobre el derecho a la privacidad e intimidad remiten a la ONU, la cual menciona que ninguna persona deberá ser objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, familia, domicilio o correspondencia, ni sufrir ataques a su honra o reputación. Este principio ha sido respaldado por los Estados en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, así como en la Convención Americana sobre Derechos Humanos. Ambos documentos reafirman de manera prácticamente idéntica los derechos a la privacidad y la intimidad. (Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, 1948).

Estos instrumentos internacionales, adoptados por Ecuador, sostienen la premisa de que las personas tienen el derecho intrínseco a la protección de su vida privada en todas sus manifestaciones, exigiendo que esta esfera no sea objeto de injerencias arbitrarias o abusivas. De manera significativa, a nivel constitucional, se ha reconocido el derecho a la intimidad en la vida personal y familiar, subrayando su importancia en todo el entramado jurídico del país. Este reconocimiento constitucional no solo refleja un compromiso con la salvaguarda de la privacidad, sino que también establece un marco legal que respalda y refuerza estas garantías fundamentales en el contexto nacional.

Especialmente en lo que respecta a la actuación del Estado, el artículo 24 del Código Orgánico Administrativo establece claramente que:

*"Cuando las administraciones públicas gestionen información personal, deben respetar y asegurar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como el respeto a la vida privada de las personas". De manera similar, el artículo 9 (conocida como Ley del Registro de Datos Públicos) estipula:*

*La recopilación y uso de datos personales responderá a los derechos de privacidad, intimidad y confidencialidad garantizados por la Constitución Política de la República y esta ley, los cuales podrán ser utilizados o transferidos únicamente con autorización del titular u orden de autoridad competente (COA, 2017).*

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones refuerza el derecho a la privacidad al afirmar que los usuarios tienen derechos, tales como "la privacidad y protección de sus datos personales por parte del proveedor con el que contraten servicios, en conformidad con el ordenamiento jurídico vigente". Además, en su artículo 78, la ley consagra el derecho a la intimidad, estableciendo que los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben garantizar la protección de los datos personales para asegurar el pleno ejercicio de este derecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 66, numeral 20 de la Constitución de la República (Ley Orgánica de Telecomunicaciones, 2015).

Estas disposiciones legales subrayan el compromiso del Estado ecuatoriano en respetar y salvaguardar los derechos fundamentales relacionados con la privacidad y la intimidad. Al hacerlo, establecen pautas claras sobre cómo las administraciones públicas deben manejar y proteger la información personal, subrayando la necesidad de obtener la autorización del titular o una orden de autoridad competente para la utilización o transferencia de dichos datos. Estas regulaciones reflejan la importancia atribuida a la protección de la privacidad en el contexto de las actividades gubernamentales y sientan las bases para un tratamiento ético y legal de los datos personales.

#### **1.4.2 Derecho de protección de datos personales**

El Estado ecuatoriano tiene la responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en la Constitución de la República (CRE), de "respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución"<sup>56</sup>. Esta obligación implica reconocer y ajustarse a la evolución de la sociedad y a las necesidades que surgen como consecuencia de dicho progreso. La CRE de 2008 presentó una novedad al abordar de manera específica la protección de datos

personales como un derecho de libertad, tal como se expresa en el artículo 66.19:

19. El derecho a la protección de datos personales comprende el acceso y la toma de decisiones sobre información de esta naturaleza, así como su salvaguarda. Para llevar a cabo la recopilación, almacenamiento, procesamiento, distribución o divulgación de dichos datos o información, se requerirá la autorización del titular o la conformidad con lo estipulado por la ley (CRE, 2008).

No obstante, la protección de datos en el sistema legal ecuatoriano se presenta de manera dispersa. Resulta llamativo que no sea posible encontrar una definición explícita de datos personales en la legislación del país; solo se encuentran alusiones poco precisas. Esta falta de claridad dificulta comprender cómo algo que no está definido de manera inequívoca puede ser protegido de manera eficaz. Una definición inicial, aunque insuficiente, se halla en la novena disposición general de la Ley de Comercio Electrónico, que se aplica a la regulación del comercio y la producción a través de herramientas electrónicas: “Datos personales: son aquellos datos o información de carácter personal o íntimo, que son objeto de protección en virtud de esta Ley” (Registro Oficial No. 557, 2002).

En contraste, se hallan los datos públicos, que son información personal que, por su naturaleza y en su totalidad, se considera de acceso público. En líneas generales, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) establece que, en principio, se clasifica como información pública cualquier dato que provenga o esté en posesión del Estado, ya sea de forma directa o a través de entidades privadas con participación estatal ( Registro Oficial No. 337, 2004). De manera específica, la supervisión y administración de los datos públicos en Ecuador recae en manos del Estado a través del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos. Este sistema engloba entidades como la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (Dinardap), la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, o el Registro de la Propiedad, entre otras. En ciertos casos, las instituciones privadas que poseen información considerada de acceso público, debido a su

naturaleza, se incorporan a este sistema y están sujetas a su regulación. Es importante destacar que, según lo mencionado, las entidades privadas tienen la capacidad de gestionar tanto datos personales de acceso público como privado (Ley Orgánica de Telecomunicaciones, 2015).

Así mismo, se perciben ciertos lineamientos en cuanto a la salvaguarda de datos personales en relación con la información pública y las acciones del Estado. Sin embargo, se evidencia una falta de normativa en lo que respecta a las prácticas recomendadas que deberían adoptar las entidades jurídicas de derecho privado, como las empresas. Concretamente, no existe regulación que aborde de alguna manera la protección de los datos personales de los clientes y, por ende, garantice el ejercicio apropiado de los derechos que les son reconocidos constitucionalmente.

## **1.5 Mecanismo de protección de datos personales**

### **1.5.1 Habeas data**

La legislación en Ecuador ha dejado sin regular áreas cruciales, aspecto fundamental para asegurar la plena efectividad de los derechos constitucionales. En lo que respecta al derecho a la protección de datos, los avances han sido limitados. El habeas data se presenta como un mecanismo destinado a preservar la esfera de intimidad de las personas en el contexto del avance de la informática en Ecuador. La Corte Constitucional, en una de sus sentencias, afirmó: La acción constitucional de habeas data, en su esencia, busca resguardar el derecho a la intimidad de la persona, dado que no toda la información relacionada con esta posee carácter público y, por ende, no puede divulgarse libremente” (Sentencia 182-15-SEP-CC, 2015).

La Constitución de la República del Ecuador (CRE) de 2008 y la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, conocida como la Ley de Garantías, establecen de manera clara que el habeas data es la acción legal específica que permite a los titulares de datos personales, excluidos de los datos públicos, acceder a la justicia constitucional. Este mecanismo les proporciona la oportunidad de acudir a un juez en caso de que su solicitud para acceder a cualquier tipo de registro que contenga sus datos, ya sea para

supervisarlos o para realizar su actualización, rectificación, eliminación o anulación, no sea atendida previamente (Eiusdem, 2010).

La Corte Constitucional, al describir la naturaleza de esta acción, parte de la misma definición y agrega que se trata de "un mecanismo de satisfacción urgente para que las personas puedan obtener el conocimiento de los datos a ellos referidos y advertirse sobre su finalidad, ya sea que dicha información conste en el registro o banco de datos público o privado". En este contexto, el habeas data se concibe como una herramienta esencial para asegurar que los individuos tengan acceso y control sobre la información personal que les concierne, ya sea que esta esté almacenada en registros públicos o privados. Esta acción no solo busca garantizar la transparencia y el conocimiento de los datos personales, sino que también se presenta como un medio ágil y efectivo para proteger el derecho a la privacidad y la autodeterminación informativa de los ciudadanos (Sentencia 182-15-SEP-CC, 2015).

A pesar de que la acción de habeas data podría considerarse como un paso inicial hacia la plena garantía de los derechos constitucionales, especialmente en lo que respecta a la protección de datos, los derechos a la intimidad y la privacidad no cuentan con una salvaguardia adecuada. En primer lugar, la ley no establece un plazo específico para presentar la acción de habeas data. El artículo 50 de la Ley de Garantías simplemente señala que es posible interponerla en caso de negativa por parte de la institución solicitada o cuando se produce la violación de un derecho. La ausencia de un plazo definido después de una negativa explícita y la ambigüedad en el caso de una negativa implícita crean una situación de vulnerabilidad al no especificar claramente el término de plazo razonable (Eiusdem, 2010).

Es esencial plantear interrogantes acerca de los criterios vigentes en Ecuador para establecer buenas prácticas en la difusión y manipulación de datos. ¿Existe la posibilidad de emprender acciones legales por un manejo inadecuado? ¿Cómo se configura el consentimiento para la divulgación de datos personales? Estas interrogantes carecen de regulación específica. En realidad, los dos artículos mencionados anteriormente sugieren que cualquier persona en territorio ecuatoriano puede recurrir a una acción legal para

corregir aspectos no debidamente normados. Este vacío normativo permite de manera evidente que, especialmente todas las entidades privadas, como las empresas, actúen de manera discrecional y dispongan a su arbitrio de la información que poseen de cada consumidor. Por ende, resulta fundamental abordar este vacío normativo para robustecer la protección de los derechos individuales en el ámbito de la privacidad y la gestión de datos personales en Ecuador.

### 1.5.2 Delitos informáticos

En la era digital, los datos personales no solo representan una fuente de negocio y comercio, sino también un blanco para nuevas formas de criminalidad. La escasa protección de los datos personales en Ecuador invita a un análisis desde otra perspectiva legal: el Derecho Penal. En este contexto, el objeto o bien jurídico protegido es diverso y varía según el delito específico al que nos refiramos. Es esencial examinar la idoneidad de este mecanismo para resguardar la integridad de los datos personales.

Según Jijena Leiva, Garantizar la protección de los datos personales implica "su recolección, correcta administración, permanente actualización, utilización para fines específicos e irrestrictos derechos de acceso"<sup>81</sup>. Los delitos informáticos, considerados como una categoría, comprenden acciones indebidas que afectan el bien jurídico protegido, dañando la integridad de los equipos y la privacidad de sus propietarios (Jinena Leina, 1992).

En Ecuador, el Código Orgánico Integral Penal (COIP) buscó modernizar un sistema legal que se consideraba obsoleto. Se introdujeron nuevas tipificaciones sin necesariamente evaluar su eficacia en la práctica. Por ejemplo, el artículo 178 del COIP tipifica la violación a la intimidad, sancionando teóricamente cualquier acción que implique la difusión, acceso o divulgación no consentida de información privada a través de cualquier medio. Esta disposición penaliza acciones ilícitas e ilegales de manera amplia que afecten la intimidad. Además, se añadió una sección específica para sancionar conductas que amenazan la confidencialidad, integridad y

disponibilidad de datos, considerando a los sistemas informáticos como bien jurídico protegido (COIP, 2014).

No obstante, en nuestra legislación, hay escasas indicaciones claras acerca de qué comportamientos vinculados al procesamiento de datos podrían ser considerados poco éticos o sencillamente no autorizados<sup>85</sup>, a pesar de que se dan con regularidad en las prácticas comerciales habituales. Aunque existen ejemplos de sanciones previstas, como la establecida en el Código Orgánico Monetario y Financiero, que prohíbe la comercialización de bases de datos de clientes y prescribe sanciones severas y multas pecuniarias en caso de infracción, aún persiste un amplio espectro de delitos que afectan de diversas maneras la protección de la intimidad personal mediante datos personales. La falta de claridad en la normativa deja un espacio considerable para que las empresas actúen con discrecionalidad en el manejo de la información de los consumidores. Es imperativo abordar estas lagunas legales para robustecer la protección de los derechos individuales en el ámbito de la privacidad y la gestión de datos personales en Ecuador (Mata, 2001).

## **CAPÍTULO DOS**

### **1.6 Breve descripción de la gestión de cobranza empresarial**

La gestión de la cobranza empresarial engloba el conjunto de procesos que una empresa utiliza para administrar y recuperar los pagos pendientes por parte de sus clientes. Este procedimiento implica desde el seguimiento y recordatorio de facturas y deudas hasta la adopción de medidas legales, si es necesario. La gestión de cobranza no se reduce a ser simplemente una tarea administrativa; por el contrario, se posiciona como una función estratégica con impacto directo en la liquidez y la salud financiera de la organización (Czerny, 2018).

Este enfoque integral de la gestión de cobranza abarca diversas actividades, tales como la facturación y la definición de los términos de pago, el seguimiento, los recordatorios y, en última instancia, la recuperación de los montos pendientes. Desarrollar eficientemente esta gestión es esencial para la administración financiera de una empresa, ya que asegura un flujo de efectivo fluido y minimiza el riesgo de impagos.

El gestor de cobranza asume diversas responsabilidades para asegurar la recuperación de los pagos pendientes. En primera instancia, se encarga de generar y enviar facturas detalladas a los clientes, indicando claramente los servicios prestados o productos vendidos junto con los términos de pago. Luego, realiza un seguimiento constante utilizando diversos medios como correos electrónicos, llamadas telefónicas y recordatorios por escrito para asegurarse de que el cliente esté consciente de su obligación financiera. Si las facturas persisten sin pago, el gestor puede iniciar una fase de negociación para establecer acuerdos de pago modificados, como plazos extendidos o reducción de la cantidad adeudada, con el propósito de facilitar el proceso de cobro (Ferdinand, 2023).

Es esencial que la gestión de cobranza se lleve a cabo en conformidad con los límites establecidos por la legislación. Las empresas deben adherirse a las leyes y reglamentos aplicables para evitar posibles sanciones y litigios. Aunque cada negocio implementa distintos elementos para reducir sus cuentas por cobrar, hay ciertos principios que todos deben cumplir para asegurar una gestión de cobranza efectiva.

Es importante destacar que las empresas deben contar con procedimientos de facturación eficientes, ya que el plazo del crédito otorgado comienza a transcurrir desde la emisión del documento electrónico. Esto implica que cuanto más tiempo se tarde en generar la factura, se extiende la fecha de vencimiento correspondiente. Aunque esto brinda al cliente más tiempo para el pago de la deuda, también puede tener un impacto desfavorable para la empresa al afectar su liquidez.

Claramente, la organización y supervisión de la facturación constituyen elementos fundamentales en el proceso de gestión de cobranza. Es esencial realizar un seguimiento de las deudas desde el inicio para asegurar su cobro de manera efectiva dentro del plazo establecido.

### **1.7 Identificación de prácticas intrusivas y posibles violaciones al Derecho a la privacidad**

En cuanto a la gestión de cobranzas, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece que los proveedores de servicios financieros deben respetar la privacidad de los consumidores y no utilizar prácticas intrusivas para la recuperación de deudas. La práctica de llamadas de cobro es la más común y la más abusiva e intrusiva, puesto que el constante hostigamiento diario llega a interrumpir las actividades diarias del cliente.

Por este motivo, en Ecuador, las llamadas de cobranza están bajo regulaciones específicas, las cuales fueron recientemente modificadas mediante la reforma al artículo 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, realizada en febrero de 2023. Estas modificaciones fueron introducidas con el objetivo de poner fin a prácticas abusivas y al hostigamiento que muchas personas deudoras experimentaban por parte de empresas de cobranza.

Por ello, es crucial resaltar que la ciudadanía debe ser consciente de que, a pesar de tener deudas, lo cual sigue siendo una obligación, también posee derechos que no pueden ser vulnerados independientemente de la situación. Coronel señala que hay empresas de cobranza e instituciones financieras que desconocen o hacen caso omiso a estas normativas de cumplimiento obligatorio.

La reforma impone prohibiciones específicas para evitar el hostigamiento en las prácticas de cobranza. Entre estas restricciones se encuentran:

- La gestión de cobranza solo puede llevarse a cabo una vez al día, ya sea a través de llamadas telefónicas, mensajes o correos electrónicos.
- Las llamadas de cobranza solo pueden realizarse entre las 7:00 y las 20:00, de lunes a viernes.

- Se prohíben las llamadas de cobranza durante los fines de semana y feriados.
- Las llamadas deben dirigirse exclusivamente al deudor, codeudor o garante.
- No está permitido informar a terceros sobre la situación de morosidad ni contactar a familiares, amigos, compañeros de trabajo o jefes.
- Solo se pueden realizar llamadas desde números identificables.
- Se prohíben prácticas como ridiculizar, difamar, amenazar, humillar, hostigar, intimidar o molestar al deudor de manera insistente y repetitiva.

En este sentido, se destaca que los deudores no deben permitir que estas prácticas perturben su tranquilidad y los conduzcan a tomar decisiones equivocadas. Como recomendación, siempre es aconsejable mantener la calma y buscar asesoría especializada en caso de necesidad. En situaciones donde se vean vulnerados los derechos del consumidor en el ámbito de la cobranza, existe la posibilidad de presentar denuncias ante el Defensor del Cliente de cada institución financiera, la Superintendencia de Bancos o de Compañías, y la Defensoría del Pueblo.

En términos de sanciones por incumplimiento de estas disposiciones, las entidades o negocios que no las respeten podrán ser multados con montos que oscilan entre 1 y 10 Salarios Básicos Unificados (SBU), es decir, hasta \$4.500 dólares, y en caso de reincidencia, dicha multa se duplicaría. Estas medidas buscan garantizar el respeto a la privacidad y los derechos de los deudores en el proceso de cobranza.

### **1.8 Regulación de las prácticas en la gestión de cobranza en torno a la protección de Derecho a la privacidad**

En 2014, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros emitió las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Entidades Financieras en materia de Despachos de Cobranza. Estas regulaciones fueron establecidas con el propósito de supervisar las prácticas de cobranza llevadas a cabo por los despachos

encargados de gestionar la cartera de crédito de las entidades financieras. Según estas disposiciones, las entidades financieras están obligadas a cumplir con ciertas normas y ajustar los contratos de prestación de servicios suscritos con sus despachos de cobranza de antemano.

Entre las condiciones y acciones que deben seguir los despachos de cobranza se incluyen varios aspectos esenciales. En primer lugar, se les exige identificarse de manera completa al llevar a cabo gestiones de cobranza. Además, deben dirigirse al deudor con respeto y solo pueden comunicarse o presentarse entre las 7 de la mañana y las 22 horas. También se establece la obligación de documentar por escrito cualquier acuerdo de pago alcanzado con el deudor, obligado solidario o aval. Además, se especifica que los despachos deben utilizar números de teléfono que permitan la identificación por parte del deudor.

Es fundamental que los despachos de cobranza eviten prácticas inapropiadas, como el uso de nombres o denominaciones similares a instituciones públicas, así como amenazar, ofender o intimidar al deudor, a sus familiares o a cualquier persona no relacionada con la deuda. Además, se prohíbe realizar gestiones de cobro a terceros, excepto en casos de deudores solidarios o avales. Es importante destacar la prohibición de enviar documentos que simulen ser escritos judiciales o que pretendan ser representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad.

Finalmente, se subraya la importancia de que las entidades financieras cumplan estrictamente con estas disposiciones. Esto no solo es esencial para asegurar la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros, sino también para prevenir posibles sanciones derivadas de infracciones a estas normativas. El respeto a estas reglas contribuye de manera significativa a la integridad y ética en las prácticas de cobranza, fomentando así un entorno más justo y transparente en el ámbito financiero.

## CONCLUSIONES

La presente investigación busca poner de manifiesto de manera clara que la legislación ecuatoriana carece de bases sólidas para salvaguardar el derecho a la protección de datos. Un indicador de esta deficiencia es la ausencia de una definición básica de datos personales en la normativa ecuatoriana. Se observa una marcada discrepancia entre la orientación del marco legal ecuatoriano y las limitadas acciones y alternativas disponibles para los consumidores con el fin de proteger el manejo de su información por parte de las empresas. Lamentablemente, los mecanismos existentes, como el habeas data, denuncias por delitos informáticos, acciones administrativas según el Derecho de Competencia o reclamos por temas de consumo, carecen de eficacia debido al alcance limitado de la protección que ofrecen.

Ninguno de estos mecanismos ha sido diseñado específicamente para abordar la protección de datos. La incoherencia del ordenamiento jurídico ecuatoriano se evidencia al sancionar conductas que no ha buscado prevenir en ninguna de sus disposiciones, lo que facilita la vulneración diaria del derecho a la protección de datos. Estas prácticas, lejos de ser consideradas abusivas, se han normalizado y, más allá de ser percibidas como verdaderos abusos, son simplemente vistas como molestias cotidianas.

Otro problema destacado es la falta de codificación de las normas relacionadas con la protección de datos, ya que estas están dispersas en varios cuerpos normativos. Esto complica aún más la capacidad del consumidor promedio para defenderse. La situación se agrava al no contar con una rama de Derecho específica para la Protección de Datos en Ecuador, a pesar de que este tema requiere un enfoque multidisciplinario, como se ha subrayado a lo largo de este estudio.

A pesar de los esfuerzos reconocidos a través de proyectos de ley para establecer la protección de datos personales, ninguna de estas propuestas ha sido lo suficientemente formal y clara en su contenido. Aunque se ha abordado la falta de regulación en la relación empresa-cliente, el problema va más allá de este ámbito. Además de la carencia de mecanismos eficientes para

proteger los datos de los consumidores en sus interacciones con las empresas, simplemente no existen de manera general. La ausencia de un sistema necesario de protección de datos personales convierte a cualquier persona en una "víctima" de esta carencia, resaltando la urgencia de un desarrollo legislativo inminente en este campo en Ecuador.

## RECOMENDACIONES

En vista de la carencia de bases sólidas para la protección de datos en la legislación ecuatoriana, así como de los problemas identificados en la investigación, se plantean diversas recomendaciones. En primer lugar, resulta imperativo formular una definición precisa de datos personales en la normativa del país, estableciendo límites y alcances claros. Esta acción contribuiría a llenar el vacío actual y proporcionaría una base conceptual sólida.

Simultáneamente, se propone abordar la dispersión normativa mediante la codificación de las leyes relacionadas con la protección de datos. Consolidar estas normas en un cuerpo legal coherente facilitaría su acceso y comprensión, mejorando así la capacidad del consumidor promedio para entender y ejercer sus derechos en materia de privacidad.

Una recomendación crucial es considerar la creación de una rama específica de Derecho para la Protección de Datos en Ecuador. Dada la naturaleza multidisciplinaria del tema, esta iniciativa permitiría un enfoque más integral y especializado, asegurando que la legislación evolucione de manera acorde con los avances en tecnología y las cambiantes dinámicas de la privacidad.

Además, es fundamental impulsar la aprobación de proyectos de ley con regulaciones efectivas sobre la protección de datos personales. Estas propuestas deben ser formales, claras y abordar las deficiencias identificadas en la investigación, brindando un marco legal sólido y adaptado a las necesidades contemporáneas.

Para fortalecer aún más la protección del consumidor, se propone diseñar mecanismos específicos de protección de datos, superando las limitaciones de los existentes. Estos mecanismos deben ser eficaces y accesibles, proporcionando un amparo real frente a posibles violaciones de privacidad.

Además de acciones legales, se sugiere llevar a cabo campañas de concientización y programas educativos dirigidos tanto a consumidores como a empresas. Esta iniciativa busca fomentar una comprensión más profunda

de la importancia de la protección de datos y las responsabilidades asociadas, contribuyendo así a una cultura de privacidad más robusta.

La colaboración con organizaciones de la sociedad civil, expertos en privacidad y otros actores relevantes es esencial. Esta sinergia permitirá enriquecer el proceso de desarrollo normativo con perspectivas diversas y garantizar una regulación más equitativa y efectiva.

## REFERENCIAS

- COA. (2017). *Código Orgánico Administrativo*. Quito: CEP.
- COIP. (2014). *Código Orgánico Integral Penal*. Quito: CEP.
- Coronel, M. (2019). ¿Vida privada o muerte a la privacidad?: protección de datos personales en la relación empresa-cliente en Ecuador . *Revista UASB*, 10.
- CRE. (2008). *Constitución de la República del Ecuador* . Quito: CEP.
- Czerny, A. (02 de mayo de 2018). *Gestión de cobranza: ¡todo lo que necesitas saber sobre el tema!* Obtenido de Nubox: <https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza>
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre*. (1948). Paris: UE.
- Eiusdem. (2010). *Sobre el habeas data en Ecuador*. Quito: CEP.
- Ernesto, B. (2007). *Dignidad humana y derecho de la personalidad*. Barcelona: Marcial Pons.
- Ferdinand, R. (05 de septiembre de 2023). *Gestión de cobranza: procesos y herramientas para empresas*. Obtenido de Contabilium: <https://contabilium.com/blog/gestion-de-cobranza-procesos-y-herramientas-para-empresas/>
- Figuroa, R. (2021). El derecho a la privacidad en la jurisdicción de protección. *Scielo*, 10.
- Gozáini, O. (2001). *Hábeas data: protección de datos personales*. Santa Fe: Rubinzal-culzoni.
- Hernández-Delgado, V. (2006). Referentes legales para un marco protector de datos personales. *Revista Ra Ximhai*, 568. Reglamento de la Unión Europea. (2016). Madrid: UE.
- Jinena Leina, R. (1992). *La Protección Penal de la Intimidación y el Delito*. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones*. (2015). Quito: CEP.
- Mata, R. (2001). *Delincuencia Informática y Derecho Penal*. Madrid: Edisofer.
- ONU. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Ginebra: UE.
- Puccinelli, O. (1999). *El habeas data en el constitucionalismo indoiberoamericano finisecular*. Buenos Aires: Depalma.

RAE. (10 de julio de 2001). *Definición y origen de la palabra Dato*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/dato>

Registro Oficial No. 337. (2004). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Quito: CEP.

Registro Oficial No. 557. (2002). *Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos*. Quito: CEP.

Sentencia 182-15-SEP-CC, 182-15-SEP ( Corte Constitucional del Ecuador 03 de junio de 2015).

Uicich, R. (1999). *Los bancos de datos y el derecho a la intimidad*. Buenos Aires: Marcial pons.

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Weber Gómez Marie Claire** con C.C: #**0923933139** autor/a del trabajo de titulación: **Análisis de la afectación del derecho a la privacidad en la gestión de cobranza de las empresas**, previo a la obtención del título de **Abogada** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

**Guayaquil, 26 de enero de 2024**



Firmado electrónicamente por:  
**MARIE CLAIRE WEBER  
GOMEZ**

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **WEBER GÓMEZ MARIE CLAIRE**

C.C: **0923933139**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Análisis de la afectación del derecho a la privacidad en la gestión de cobranza de las empresas.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Marie Claire Weber Gómez		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Compte Guerrero Rafael Enrique		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Jurisprudencia ciencias sociales y políticas		
<b>CARRERA:</b>	Derecho		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Abogada		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	26 de enero de 2024	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	24
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Cobranza, Extrajudicial, Protección		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Derecho a la privacidad, protección de datos, cobranzas, empresas, Derecho a la intimidad, Gestión		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):	El análisis de la afectación del derecho a la privacidad en la gestión de cobranza de las empresas es un tema crucial en el contexto actual. La creciente digitalización y la expansión de las tecnologías de información han transformado la forma en que las empresas gestionan las deudas, pero también han planteado preocupaciones significativas sobre la privacidad de los individuos involucrados. En este estudio, se examina cómo las prácticas de gestión de cobranza impactan el derecho a la privacidad de los deudores. Se exploran aspectos como la recopilación y almacenamiento de datos personales, el uso de herramientas tecnológicas en la localización de deudores, y la comunicación a través de diversos canales. Se destaca la necesidad de equilibrar la eficiencia en la recuperación de deudas con el respeto a la privacidad, considerando las regulaciones legales pertinentes. Así mismo se pone de manifiesto la apremiante necesidad de hallar un equilibrio entre la eficiencia en la recuperación de deudas y el respeto irrestricto a la privacidad, un desafío que implica la consideración meticulosa de las regulaciones legales pertinentes que delimitan los márgenes éticos de estas prácticas empresariales. En este contexto, el estudio se erige como un faro que ilumina la intersección compleja entre los avances tecnológicos, las dinámicas empresariales y la protección de los derechos fundamentales de los individuos en el ámbito de la gestión de cobranza.		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593985718919	<b>E-mail:</b> marieclaireweber@hotmail.fr	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Paredes Cavero Angela María		
	<b>Teléfono:</b> +593-997604781		
	<b>E-mail:</b> angela.paredes01@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			