



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La Asimetría Informativa y los Consumidores Financieros en
Tiempos de Covid19, Arequipa, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADA**

AUTORA:

Villena Prieto, Rocio (ORCID: 0000-0002-6439-0365)

ASESOR:

Mg. Chávez rabanal, Mario Gonzalo (ORCID: 0000-0002-7675-9705)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho de familia derecho reales contratos y responsabilidad civil contractual
y extracontractual y resolución de conflictos

LIMA - PERU

2021

Dedicatoria:

A Dios, quien siempre guía cada uno de mis pasos, a mis amados padres quienes desde siempre me inculcaron valores, nunca desistieron y me impulsaron para realizar mis metas, me enseñaron que la vida no es fácil y que todo se gana con esfuerzo, a mis hermanos por su apoyo, a ellos quienes depositaron su esperanza en mí.

Agradecimiento:

El presente trabajo de tesis primeramente agradezco a Dios por bendecirme por qué hiciste realidad este sueño, A mi asesor por guiarme y alcanzar el resultado, también a mis compañeros de trabajo que me animaron seguir creciendo profesionalmente, a los entrevistados por el apoyo entusiasta y desinteresado que contribuyeron con su conocimiento para la realización de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	14
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	14
3.3 Escenario de estudio.....	16
3.4 Participantes	17
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	18
3.6 Procedimiento	19
3.7 Rigor científico	19
3.8 Método de Análisis de Datos.....	20
3.9 Aspectos Éticos.....	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	22
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorías y subcategorías de la investigación.....	15
Tabla 2. Participantes de las entrevistas.....	17
Tabla 3. Validez del instrumento guía de preguntas de entrevista.....	20
Tabla 4. Validez de instrumento guía de análisis doctrinario y normativo.....	20

RESUMEN

El trabajo de investigación se realizó con el objetivo de analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid-19 en la ciudad de Arequipa en el año 2021, siguiendo el enfoque cualitativo y diseño de teoría fundamentada, tipo básico, cómo técnicas de recolección de datos se utilizó la técnica de la entrevista, el análisis documental doctrinario y análisis normativo, aplicando para ello sus respectivos instrumentos, se aplicaron la guía de preguntas de entrevista, la guía de análisis documental y la guía de análisis normativo. dichas entrevistas se aplicaron a participantes compuesto por 10 Abogados especialistas en derecho del consumidor quienes trabajan directamente en entidades financieras en la ciudad de Arequipa. Seguidamente, Se procedió a procesar los datos con el método de análisis de datos, consistente en la interpretación jurídica, logrando así alcanzar los resultados, la discusión y se concluyó que llegando a la conclusión la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato, generan mayores costos en los préstamos y la inobservancia de estos reclamos dentro del plazo legal.

Palabras Claves: Asimetría informativa, Consumidores financieros en tiempos de covid-19, Reprogramación automática, proveedores, deudor, prestamos.

ABSTRACT

The research work was carried out with the objective of analyzing how information asymmetry influences financial consumers in times of covid-19 in the city of Arequipa in the year 2021, following the qualitative approach and grounded theory design, basic type, as data collection techniques the interview technique, doctrinal documentary analysis and normative analysis were used, applying their respective instruments, the interview questions guide, the documentary analysis guide and the normative analysis guide were applied. These interviews were applied to participants composed of 10 lawyers specializing in consumer law who work directly in financial institutions in the city of Arequipa. Afterwards, the data was processed with the data analysis method, consisting of legal interpretation, thus achieving the results, the discussion and the conclusion that the automatic rescheduling by the providers without the debtor's authorization, without negotiation of the new contract, generates higher costs in the loans and the non-observance of these claims within the legal term.

Keywords: Information asymmetry, Financial consumers in times of covid-19, Automatic rescheduling, suppliers, debtor, loans.

I. INTRODUCCIÓN

Realidad Problemática

El impacto en el marco del covid19 a nivel global, y las medidas de confinamiento adoptadas ante una crisis sanitaria, que persiste una elevada incertidumbre en cuanto a la duración de una pandemia sobrevenida, inimaginable nunca antes vista. En el sistema financiero para minimizar el impacto de esta crisis sin precedente y no entrar en colapso, se toma medidas propuestas por organismos internaciones y gobiernos a nivel mundial. se generan medidas para reprogramar los créditos de aquellas personas más castigadas por situaciones de vulnerabilidad, se les permite aplazamiento de sus deudas, al mismo tiempo las entidades financieras no reporten; como calificación riesgosa. los bancos centrales toman medidas: como suministrar liquidez a los bancos y garantía por parte de los gobiernos.

En el Perú debido al confinamiento decretado por el gobierno en marzo de 2020 se paraliza todas las actividades, salvo rubro de alimentación, salud, financieras, entre otras. Debido al confinamiento, Los usuarios pierden sus trabajos, en muchos casos no podían honrar sus deudas. La superintendencia de banca y seguros y AFP (en adelante, SBS) mediante directivas, autoriza a las entidades bancarias a reprogramar sus créditos, otorgando periodos de gracia. hasta que los usuarios ya estén en condiciones de empezar de pagar sus préstamos.

En ese contexto han surgido y ha dejado en claro que la problemática de los consumidores es el bajo conocimiento de sus derechos, las compañías financieras tienen el deber de brindar toda la información necesaria para una mejor decisión de consumo de tal modo, disminuir la asimetría informativa. el sistema legal emplea distintas herramientas para que, la asimetría informativa que naturalmente existe disminuya o eventualmente se elimine.

Ahora bien, a consecuencia del brote del covid-19, El gobierno decreta mediante D.S. Nro. 044-2020-PCM, cuarentena total con excepción de algunos sectores. Debido al confinamiento en cuarentena los clientes tienen problemas de pago de los préstamos de consumo y MYPES. La SBS envía directiva 11150-2020-SBS, a las entidades financieras para poder reprogramar los créditos de forma excepcional, tienen que cumplir con algunas condiciones para refinanciamiento

son: los clientes tenían que estar al día en sus pagos hasta cierre de febrero. Los créditos en reprogramación se extiendan hasta 6 meses, y el reporte crediticio se mantenga como normal.

Por ello, las entidades financieras sin preaviso a los deudores de acuerdo al Art. 85 del código de protección y defensa del consumidor, pueden efectuar la modificación contractual de los créditos, debido a la ampliación de estado de emergencia los plazos de reprogramación se han ido ampliando nuevamente.

Por lo anterior, a falta de información respecto a las reprogramaciones y entendiendo que, a consecuencia de la asimetría informativa, se produce el rompimiento de cadena de pago, usuarios renuentes, Debido al distinto conocimiento que las partes manejan, al momento de las modificaciones contractuales el saldo de la deuda se ha visto incrementado en algunos casos hasta el monto de la cuota.

Por último, la SBS e Indecopi estas dos instituciones del estado deben cautelar y proteger al más débil que es el consumidor, es indispensable recuperar el flujo de pago que se ha estado dando antes de la pandemia y seguir ofreciendo alternativas al usuario, producto otorgado debe ser recíprocamente beneficiosas para ambas partes.

Problemática y Contexto social

Como consecuencia de la pandemia, la economía peruana ha experimentado un fuerte deterioro. Pero los más afectados son sector turismo, hotelera, transporte y la construcción estos representa una gran parte de las carteras de los bancos, así mismo, el gobierno brinda apoyo a los hogares más vulnerables subsidios a los hogares (bonos), medidas enfocadas a enfrentar los problemas de liquidez de las empresas (REACTIVA Y FAE2), con igual finalidad de preservar el empleo suspensión temporal de contratos laboral, con este último que muchas empresas se acogen los trabajadores dejan de percibir ingresos y no pueden regularizar pagos de sus deudas pero con la esperanza de que las entidades financieras realicen congelamiento de sus deudas.

En la región Arequipa según directivas dictaminadas por la SBS, entidades financieras proceden con la reprogramación de créditos, pero los usuarios

inconformes con la modificación de contratos, presentan reclamos ante la misma entidad, sin embargo, al no recibir respuesta satisfactoria o en algunos casos no recibir respuesta, recurren al Instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual (en adelante INDECOPI), según exposición anual de Indecopi se solicitaron un total de 4.7% de quejas en servicios financieros que corresponden a falta de idoneidad, reprogramación de créditos, tasas de interés, entre otras.

Ley N° 31050 la presente ley fue aprobada por el congreso a fin de aliviar la economía del familiar peruanas que en ese momento fueron las más golpeadas por la pandemia porque perdieron sus trabajos y Vivian de sus ahorros, pero no era suficiente para realizar el pago de sus deudas. De acuerdo a esta ley se debe reprogramar y congelar las deudas esto con fianza del estado esto es para préstamos personales y las MYPES que decreta norma extraordinaria para aplazar y congelar deudas.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema general:

¿De qué manera influye la asimetría informativa en los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?

Problema específico 1

¿Cómo debido a la asimetría informativa se vulnero la libertad de contratar, Arequipa, 2021?

Problema específico 2

¿Cómo vulnero la falta de información del producto o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19 Arequipa, 2021?

Justificación de la investigación

Al respecto a esta investigación, deseamos investigar en el marco de la pandemia con un servicio financiero sin suspensión de actividad por cuarentena, que adoptaron alternativas para al manejo de los prestamos reprogramar las deudas ampliar plazo de pagos, sin preaviso al deudor que desconoce en su mayoría del producto otorgado. Por esa razón deseamos investigar como afecto

esta variación en los contratos de los clientes, y como las empresas podrían prevenir ciertos comportamientos como falta de pago a raíz de esta modificación de los contratos y no se vean afectados, y que se cumpla con la defensa del consumidor.

Nuestra legislación Art. 65 de la constitución en una economía social del mercado donde se garantiza la libre competencia se ve reflejada en la diversidad productos y precios, el consumidor es el más protegido y la constitución dispone que los proveedores pongan a disposición del usuario toda la información respecto al producto o servicio para que este, tome la decisión de obtener o no.

Justificación teórica

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) señalan el valor de investigar un problema en el progreso de una teoría científica designada. Esto involucra que la indagación admitirá una innovación científica que debe ser balanceado o la situación de la interrogación del tema aprobado; demuestre si funciona para rebotar los resultados de otras pesquisas o desplegar un modelo teórico.

presente trabajo pretende ser un valioso aporte con respecto a la crisis covid19 y como ha afectado en la defensa del consumidor, además de servir para las siguientes investigaciones. Sería útil de tomar la propuesta planteada al problema en cuestión.

Justificación metodológica

Bernal (2010) sostiene en la indagación científica, el argumento metodológico para la investigación se da cuando se implementa un nuevo proyecto que plantea un nuevo método o un nuevo plan a fin de generar información privilegiado y fidedigno (p.107)

La presente investigación ha sido realizada de manera teórica buscando información de los antecedentes y tomando información primaria de expertos en materia, se buscará realiza investigación de enfoque cualitativa.

Justificación práctica

Fernández (2020) nos refiere de acuerdo a la opinión de Blanco & Villalpando que este tipo de justificación sirve para resolver un problema o al menos ofrecer

estrategias que, si se aplican, ayudaran a resolver ese problema, estas estrategias pueden resolver problemas reales si se invoca (p.70).

el presente trabajo busca aportar al conocimiento de los usuarios acerca de las repercusiones jurídicas por la asimetría informativa en los consumidores financieros, en donde la entidad financiera tiene el dominio de la información de los productos que ofrece. Así mismo a las entidades financieras entender por qué el deterioro de cartera de mora.

Objetivos de la investigación

Es el reflejo del problema son los fines que busca y esto se divide en dos tipos general y específico

Objetivo General

Analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa, 2021

Objetivo específico 1

Establecer como debido a la asimetría informativa se vulnero la libertad de contratar, Arequipa, 2021

Objetivo específico 2

Determinar Cómo vulnero la falta de información del bien o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021

Supuestos de la investigación

Supuesto Jurídico General

De manera perjudicial por la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato, generan mayores costos en los préstamos y la inobservancia de estos reclamos dentro del plazo legal.

Supuesto Jurídico Específico 1

Debido a la asimetría informativa por más que el proveedor suministre toda la información, si es que la entidad financiera usando su poder y recursos lleva acabo prácticas que restringen los derechos de los consumidores, persistirá el desconocimiento o desinformación del consumidor, como la afectación a sus intereses económicos.

Supuesto Jurídico Específico 2

La falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 engañándolos, confundiéndolos, los proveedores reprogramaron y no congelaron las deudas sin revelar detalles sobre la oferta realizada, ocasionando que los deudores incurran en renuencia.

II. MARCO TEORICO

Antecedentes

Se tomará varios antecedentes respecto al trabajo de investigación

Nacionales

Se tomarán en cuenta trabajos de investigación nacionales.

Avendaño (2018), para obtener grado de magister “La transparencia de la información como medio de reducción de la asimetría informativa y protección al consumidor financiero”, Universidad pontificia universidad católica del Perú. Señala en su trabajo de investigación el cliente debe contar con toda la información importante del producto o servicio por parte del proveedor para una buena toma de decisión y los bancos que ofrecen la información veraz no se vean perjudicados económicamente, pero dice más en su tercera conclusión pese a la regulación existente, el consumidor más que estar protegido esta confundido, los organismos reguladores exigen a los bancos facilitar toda la información a los usuarios esto implica que el para estos, es compleja y costoso.

Quispe & Riveros (2017) para obtener grado de Abogado “La asimetría informativa y los derechos de protección al consumidor en las cajas municipales de ahorro y crédito de Huancayo”, Universidad peruana los andes establecen como objetivo determinar de qué manera afecta mala práctica creada por la asimetría de información al consumidor en las cajas municipales en la ciudad de Huancayo, y como segunda conclusión la información brindada al usuario en las entidades financieras no reduce la asimetría informativa por compleja comprensión de parte del consumidor.

Pineda (2017) en su tesis para obtener grado de abogada, “asimetría informativa publicidad engañosa y el principio de soberanía del consumidor”, Universidad Cesar Vallejo establece como objetivo dentro de la relación de consumos como influye la publicidad engañosa soberana del proveedor afecta la asimetría de información en las relaciones con el consumidor. En su tercera conclusión indica que la asimetría informativa por actos de engaño afecta a la economía del mercado puesto que el consumidor espera que se entregue el bien o servicio

ofertado, pero esto afecta a otros proveedores que ofertan idéntico beneficio sin incidir en engaños y disminuye el volumen económico de estas.

Ortega (2020) tesis para obtener grado doctor, “La autonomía de la voluntad como derecho constitucional y cláusulas abusivas como parte de la asimetría informativa del consumidor en el Perú”, Universidad Santiago Antúnez de Mayolo Su objetivo es Analizar las consecuencias legales que se producen sobre la autonomía de la voluntad causado por las cláusulas abusivas como parte de la asimetría informativa del usuario en el Perú. Señala su primera conclusión como parte de la asimetría informativa las cláusulas abusivas traen consecuencias jurídicas sobre la autonomía de la voluntad como derecho constitucional. su protección mediante los organismos supervisores administrativas vía Indecopi: sin embargo, la libertad de contratar los bienes o servicios no cuentan con tutela procesal efectiva mediante las respectivas indemnizaciones, resulta ser cuestionable los contratos de adhesión conteniendo cláusulas abusivas, y atentan contra el orden público.

Internacionales

Ahora bien, en el ámbito internacional tenemos trabajos previos son los siguientes:

Jadresic (2020) para obtener grado de licenciado, “La obligación precontractual del proveedor de créditos hipotecarios de informar al consumidor en el derecho chileno”, Universidad de Chile establece analizar las obligaciones contractuales de toda la información respecto al proveedor de crédito hipotecario de acuerdo a la legislación, y determinara las características y las consecuencias de su infracción. En su segunda conclusión en su actual normativa el suministro de la información al consumidor, referido al sistema financiero debe observarse si es efectivo, existe un sistema especial para Otorgar información clara y transparente a los usuarios. Según este sistema de consignación de la información y manejo adecuado de parte del consumidor, si bien es cierto es necesario para el consumo cotidiano y la toma de decisión respecto al producto y servicio. Sin embargo, en créditos hipotecarios dificulta el entendimiento de parte de los consumidores.

Cardozo (2019) para obtener grado de magister, “propuesta de mejoramiento al programa de educación financiera de un banco comercial colombiano”, Universidad nacional de Colombia su objetivo de estudio proponiéndose para mejorar el programa de educación financiera de un banco colombiano y su única conclusión es El desarrollo de este tipo de investigación contribuir al desarrollo del problema que debe considerarse para la mejora del programa de educación financiera de un banco colombiano. El propósito es introducir a los países que surjan de I) análisis entre las teorías económicas II) iniciativas a nivel internacional de educación financiera y III) esfuerzo de los bancos locales; de manera similar, es probable que las limitaciones de la investigación y los campos relacionados con el trabajo obtengan futuras encuestas mencionadas.

Teorías y enfoque conceptuales de la investigación

Asimetría informativa

puede precisar que de las dos partes el proveedor es el que tiene mayor y mejor información sobre el proceso de fabricación o comercialización, de otro lado el consumidor no cuenta con suficiente información y preparación como el anterior por la experiencia en el mercado.

Rodríguez (2008) artículo titulado “¿asimetría informativa o desigualdad en el mercado? Apuntes sobre el verdadero rol de la protección al consumidor” señala que la finalidad de la normativa es superar la asimetría informativa sin embargo recomienda no adoptar políticas públicas requiriendo que se suministren más información demasiados exigentes puesto que traería consecuencias de sobre costo para los agentes del mercado, y esto suba de precios que perjudicarían a los consumidores asimismo, la normativa de protección al consumidor no solo deben usarse para protección de la pequeña empresa también de las grandes empresas debería evaluarse si el consumidor afectado actuó como consumidor final.

En el código de protección y defensa del consumidor la define como la particularidad del intercambio comercial entre el proveedor y usuario, pero mayor calidad información lo maneja el proveedor respecto a los productos y servicio que ofrecen los bancos. Ley Nro. 29571.

Información del producto y servicio

Productos financieros activos y pasivos adecuados a la necesidad de las personas, Servicios bancarios son servicios para facilitar al usuario la intermediación financiera.

Como indica Rosti3n, (2014) en su art3culo titulado “sernac financiero: nuevos deberes de informaci3n y responsabilidad civil”, Chile, Revistas de derecho (coquimbo) en este sentido nos menciona ley 20.555 vigente desde 2012 que los consumidores tienen derecho a ser informados sobre aspectos relevantes de la relaci3n contractual sobre los productos financieros de parte de su proveedor, de acuerdo con la informaci3n los consumidores depositan la confianza en el mercado financiero.

La informaci3n brindada por parte del proveedor debe ser veraz y apropiada y de f3cil acceso est3 estipulado en el c3digo de protecci3n y defensa del consumidor en el Art. V inciso 3 principio de transparencia.

Diferencia de informaci3n

Señalan Cabedo & Tirado, (2016) en su art3culo analizan si las pol3ticas de divulgaci3n de riesgos adoptadas por la empresa son diferentes. Seg3n la fase del ciclo en la que se encuentren. Para eso, tomaron una muestra de una empresa no financiera que form3 parte del IBEX-35 en 2006 y 2011 y la analizaron. Cu3l es la cantidad y calidad de la informaci3n de riesgo divulgada, Muestra la diferencia entre dos fases diferentes del ciclo econ3mico. Antes y entre crisis.

Seg3n Morales, (2019) CEO de ALFI “como la educaci3n financiera beneficia a la econom3a de los pa3ses” revista en el Per3 bordeaba el 80% de analfabetismo financiero, se espera una reducci3n al 30% de analfabetismo financiero, la democratizaci3n de la educaci3n financiera y el alza de las m3tricas est3n ligadas cient3ficamente a la reducci3n de las desigualdades, en Chile, Colombia, y M3xico cuentan con pol3ticas nacionales de educaci3n financiera esta pr3ctica debe ser imitado comenta.

Consumidor financiero en tiempos de covid19

Se refiere a personas naturales o jurídicas que, usa o disfruta productos o servicios, pero que el beneficio sea como consumidor final mas no como proveedor. Como consecuencia de la pandemia la economía peruana ha experimentado un fuerte deterioro a pesar de esto, el gobierno toma medidas para las familias más vulnerables como subsidios a los hogares, medidas enfocadas a enfrentar los problemas de liquidez de las empresas (Reactiva y FAE 2) y suspensión temporal de contratos laborales.

En el Perú un menor porcentaje de personas adultas cuentan con acceso al sistema financiero, tienen cuentas ahorro plazo fijo, cuenta corriente, entre otras. Se ha puesto de manifiesto por la pandemia el bajo porcentaje de bancarización.

La brecha se ve cuando en plena pandemia la inclusión financiera trata de brindar servicios apropiados y cuando sea necesario, pero en la pandemia no han estado disponibles.

Con el inicio del aislamiento social incidieron en las personas perdieran sus trabajos y prioricen gastos personales y familiares.

Sánchez (2021) tesis para optar el título de abogado “la insolvencia del consumidor financiero en el derecho peruano”, Universidad católica santo toribio de Mogrovejo, define al consumidor financiero como persona natural que adquiere, usa y disfruta los productos y servicios financieros como consumidor final, y con decisión libre e informada, pero no se cumple con entrega de información comprensible y que suelen estar más desamparados, por ello, es importante que el estado brinde protección especial a través de regulación con mayor acceso a la información y de manera transparente.

Libertad de contratar

Como señala Landa (2017) en su libro titulado “Los derechos fundamentales”, universidad pontificia católica del Perú si la normativa no prohíbe las partes pueden contratar y llegar a que los términos del contrato no se pueden cambiar por terceros y tampoco por alguna ley, también menciona ante surgimiento de un conflicto respecto al acuerdo contractual se resuelve en vía arbitral o judicial.

El derecho de contratar se encuentra en el Art. 2 numeral 14 de la carta magna ordena que todo ser humano siempre que no viole el orden público y la moral, tiene derecho a celebrar un contrato con fines legítimos.

Garantiza las partes pueden pactar efectivamente de conformidad con las normas vigentes. Es el acuerdo entre las partes, es un derecho subjetivo, la libertad de contratar es uno de los pilares de economía del mercado donde nace la relación jurídica de acuerdo de voluntades está estipulado en la constitución Art. 62.

STC. N° 0006-2020-PI tribunal constitucional respecto a la Demanda de inconstitucionalidad respecto a la suspensión de cobros de peajes ley N°31018 en el marco de estado de emergencia, vulneraba las garantías contractuales de los concesionarios también considera que esto afectara la continuidad de los servicios relacionados a la conservación y avance de la infraestructura vial.

Reprogramación de deudas

La Superintendencia de banca y seguro define como una facilidad crediticia debido a la coyuntura y afectación en la capacidad de pago del deudor modificación en las condiciones de un crédito. Consiste en otorgar periodo de gracia donde el cliente no pague su cuota durante un tiempo determinado, pero durante el cual se capitaliza los intereses.

Castellares (2020) citado en Gestión refiere la reestructuración de deudas es una operación que se basa en que el cliente tenga una calificación normal en la central de riesgo y el préstamo este vigente, pero hay problema con los pagos de cuotas mensuales.

Avellaneda (2021) sostiene respecto a la reprogramación de créditos los clientes se han visto vulnerados en sus derechos nos menciona debido a varios factores: falta de comunicación de las condiciones del nuevo contrato, no se ha informado las acciones que realizaban en contexto del COVID – 19 y pocos canales de comunicación, aceptar la única alternativa que fue impuesta por la entidad bancaria con el incremento de los intereses y ampliación de plazos.

Este cambio de solvencia se da por cuestiones externas como: caso actual de Covid-19. Esto le impide seguir pagando sus cuotas.

La SBS emite diferentes disposiciones son las comprendidas en los siguientes oficios múltiples: N°11162, 11216,13824,16173

Circular N°0021-2020-BCRP Operaciones de reporte con reprogramaciones de cartera de crédito. Operaciones repo que las entidades financieras pueden vender temporalmente al banco central los títulos valores incluyendo aquellos representativas de cartera de crédito o moneda extranjera, estas operaciones se realizan solo cuando las entidades reprogramen créditos también incluye las compra de créditos de otras entidades y ofrezcan reprogramación a estos clientes, en la misma operación se comprometen a recomprar al vencimiento establecido, este tipo de operación repo beneficia a las empresas y familias.

Ley 31050 programa de garantía del estado covid19 otorgada por el gobierno para personas con mayor precariedad económica si deja de pagar el préstamo por más los 90 días la entidad financiera resarcir hasta un 80% de la garantía del estado, este beneficio consiste en la reducción en el costo de las deudas, así como baja de la tasa de interés, pero solo pueden acceder las personas bancarizadas, lamentablemente en el Perú hay un mayor porcentaje de informalidad que no puede acceder a estas alternativas.

Congelamiento de deudas

Es un producto otorgado por un periodo determinado por la entidad financiera en el marco del covid19, solo un menor porcentaje de usuarios han podido acceder a esta alternativa, pero solo fueron congelados dos cuotas, sin embargo, por la ampliación del confinamiento emitido por el gobierno se procede a reprogramar los créditos en algunos casos se respetó estas cuotas congeladas no hay alteración de su cronograma.

De acuerdo con la ley 31050 el cliente puede congelar su deuda hasta por 90 días, pero es facultativo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

Tipo de investigación: A lo largo de este trabajo no cabe duda que es un estudio de tipo básica, al tratarse de una investigación sobre fenómenos o hechos observables, que sirve solo para seguir investigando, incrementar conocimientos y no se espera que este conocimiento se pueda aplicar en solución de un problema. en tal virtud analizaremos las repercusiones de la asimetría informativa en los consumidores financieros en tiempos de covid19, en esencia, la modificación de cronogramas de pago (Reprogramaciones).

En referencia a ello, Hernández, Fernández, baptista (2014) este tipo de investigación Pretende describir y explicar la realidad, permite un estudio más detenido, riguroso y profundo y es una investigación teórica.

Diseño de investigación no experimental la investigación está orientada al conocimiento de la práctica basado en la teoría, esto permitirá conocimiento del tema y avance en la investigación.

Teoría fundamentada:

Como señalan Staruss y corbin (2016) se trata de teorías provenientes de datos recopilados examinados por medio de una investigación, basados en hechos reales, acentuar que esta teoría guarda estrecha relación entre la recopilación y análisis datos surgirá nuevas teorías obtenidos en el estudio.

En la presente investigación se analiza concepciones de autores que contribuyen con sus perspectivas más profundas sobre la investigación, el tema busca explicar la problemática de la realidad.

La investigación es cualitativa se corrobora con entrevista a especialistas en la materia.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Por su parte Romero (2005) define la categorización es la parte fundamental en una investigación cualitativa para análisis en los datos provenientes de las personas seleccionadas para el estudio, la categorización es un mecanismo esencial para la simplificación de la información recolectada.

En nuestra opinión es un Instrumento metodológico de ponderación, Sintetiza todos los aspectos importantes que contiene la investigación, consistencia lógica los aspectos totalmente enlazado. Unifica los elementos básicos de todo el proceso de búsqueda.

Es una estrategia que se utiliza, para organizar las categorías y subcategorías que es práctico y nos direcciona a la respuesta al objetivo.

TABLA N°01: CATEGORIZACIÓN

Categoría	Definición	Sub categoría	Definición
Asimetría informativa	La particularidad del trato comercial entre el agente y usuario, pero superior y calidad de información lo maneja el proveedor respecto a los productos y servicio que ofrecen los bancos. Art. IV inciso título preliminar Ley Nro. 29571.	Información del producto o servicio	Instrumentos financieros de ahorro e inversión. Son servicios financieros, comprenden servicios de seguros, así como todos los servicios accesorios. ley 26702
		Diferencia de información	Información asimétrica supone que una de las partes de una relación o transacción económica tiene menos información que la otra. Este problema se extiende más que todo en mercado financiero. (Sánchez)
	como persona natural que adquiere, usa y disfruta los productos y servicios financieros como consumidor final, y con decisión libre e informada, pero no se cumple con entrega de información	Libertad de contratar	Que la libertad contractual es una garantía constitucional su finalidad es que pueda proteger a los particulares Art.62 constitución
			Facilidad crediticia debido a la coyuntura y afectación en la capacidad de

Consumidor financiero en tiempos de covid19	comprensible y que suelen estar más desamparados, por ello, es importante que el estado brinde protección especial a través de regulación con mayor acceso a la información y de manera transparente. (Sánchez)	Reprogramación de deudas	pago del deudor modificación en las condiciones de un crédito. Consiste en otorgar periodo de gracia donde el cliente no pague su cuota durante un tiempo determinado, pero durante el cual se capitaliza los intereses. Sbs
		Congelamiento de deudas	Es un producto otorgado por un periodo determinado por la entidad financiera en el marco del covid19, solo un menor porcentaje de usuarios han podido acceder a esta alternativa, pero solo fueron congelados dos cuotas, sin embargo, por la ampliación del confinamiento emitido por el gobierno se procede a reprogramar los créditos en algunos casos se respetó estas cuotas congeladas. Ley 31050

Fuente: Elaboración propia, Arequipa, 2021

3.3 Escenario de estudio

Taylor & Bogdan (1984), señalan que es el terreno donde se realiza la investigación respecto a la realidad cultural donde interactúan los participantes sobre la realidad social.

Dado que la realidad demográfica se entiende por el espacio físico, donde se llevará la investigación, Como escenario de estudio se tiene MIBANCO.

3.4 Participantes

Martínez (2014) la define como varios de los textos ocupan los pasos a realizar una investigación cualitativa el propósito de cada estudio específico la importancia de esta, realizar un estudio a profundidad de la pregunta de la investigación, y se puede obtener mayor parte de información (p.616).

En el presente estudio como participantes están integrados por abogados especialistas en derecho del consumidor en la ciudad de Arequipa; ello con la finalidad de conocer cómo se actuó durante la pandemia frente a los consumidores.

TABLA 02: PARTICIPANTES

Sujeto	Nombre y apellidos	Grado académico	Experiencia laboral (especialización)
1	Zanabria chirinos, Jorge	Abogado	Derecho del consumidor
2	Cruz Huamani, Luis Alberto	Abogado	Derecho del consumidor
3	Álvarez Pérez, María del Carmen	Abogada	Derecho del consumidor
4	Apaza Luque, Javier	Abogado	Asesor Legal Servicios externos SAC.
5	Gómez Leandrez, Madeleine Rosario	Abogada	Independiente
6	Suarez Gonzales, Alejandro José	Abogado	Independiente
7	Vásquez Ghersi, Walter	Abogado	Jefe de negocio Mi banco
8	Barreda Alanoca, Teodora Gabriela	Abogada	Independiente

9	Flores Mesares, Xavier	Abogado	Derecho del consumidor
10	Diaz Flores, Brenda	Abogada	Derecho del consumidor

Fuente: elaboración propia, Arequipa,2021

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Ñaupas (2018), nos menciona respecto a los instrumentos en la investigación cualitativa contiene preguntas para la entrevista y es en función a los objetivos y estas preguntas puede ser una interrogante o proposiciones que exigen una respuesta del entrevistado de acuerdo al tipo de pregunta (p.273).

La técnica recolectada fue la recolección de datos documentales, se revisó paginas virtuales, tesis y revistas debido a la asimetría informativa los consumidores financieros en tiempos de covid19 se ven afectados.

A lo que respecta trabajo de campo se utilizó la entrevista a especialista en derecho del consumidor ya que estos son los más idóneos para analizar y dar una opinión.

Análisis de Fuente Documental:

Según Ñaupas (2018) las personas al inicio de la investigación cuentan con conocimientos previos del tema a estudiar, en esta etapa de descubrimiento, los antecedentes aumentan y el investigador adquiere cada vez más profundo del tema a estudiar, la fuente de datos será indirecta o secundaria cuando obtenga información documentada: registrada, agregada y clasificada; la información estará contenida en libros, periódicos, revistas, actas, etc. (p.260).

Se empleó análisis documental a fin de recopilar toda la información: doctrina, normativa mediante un procedimiento sistemático.

Entrevista:

Hernández, Fernández y Baptista (2014) al referirse en el estudio cualitativo se orienta en la interacción entre el entrevistador y entrevistado también mencionan las que las entrevistas en investigación cualitativa son anecdóticas y tiene un carácter amistoso, pero dice más, es un instrumento para acopiar información, se utiliza cuando el problema de investigación no es observable o es difícil de observar por su complejidad (p. 403).

El instrumento utilizado es guía de preguntas de entrevistas, son un conjunto de preguntas que se envía por correo a especialistas en la materia y así recolectar mayor información.

3.6 Procedimiento

A lo largo del presente trabajo se planteó el problema a investigar los objetivos, categorías, subcategorías y supuestos y la recopilación de los antecedentes en el marco teórico, de acuerdo al diseño de investigación establecimos que es de enfoque cualitativo, seguidamente se procedió con la formulación de las preguntas para la validación y la entrevista a los especialistas, que nos proporcionaron información de acuerdo a su conocimientos y experiencia. Finalmente, se realiza un análisis de toda la información recopilada esta aseveración queda demostrada de manera manifiesto en la discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.7 Rigor científico

Erazo (2011) nos dice que Según varios autores Guba (1978), Parlett y Hamilton (1976), Patton (1978), Rist (1977), Goetz y LeCompte (1988), Vasilachis de Gialdino (1992), el rigor científico especifican de forma consecuente, racional y transparente, procesos, fases, métodos y recursos, las técnicas pueden seguirse en un breve estudio cualitativo en conformidad cuando cuestionando el rigor de los métodos, pueden ser menos difícil requieren diferentes criterios para evaluar su rigor científico, ya que son públicos, accesibles, comprensibles, coherentes y se basan en determinantes específicos de la teoría, y en el campo metodológico elegido por el investigador.

Se debe observar rigor en cada paso del método de investigación.

Validez del Instrumento

TABLA N°00: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Cuadro de validación de instrumentos			
Instrumento	Validador	Cargo o institución donde labora	Tipo de docencia
Guía de preguntas de entrevista	Mario Gonzalo Chávez Rabanal	Docente de la Universidad Cesar Vallejo	Asesor

Fuente: Elaboración propia, Arequipa, 2021

TABLA N°00: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Instrumento	Validador	Cargo o institución donde labora	Tipo de docencia
Guía de análisis doctrinario y normativo	Mario Gonzalo Chávez Rabanal	Docente de la Universidad Cesar Vallejo	Asesor

Fuente: Elaboración propia, Arequipa, 2021

3.8 Método de Análisis de Datos

Método de análisis de datos:

Hernández, Fernández y baptista (2014) nos hablan que la indagación de los documentos es esencial recibir notas no estructurados, pero esencialmente compuestos por las observaciones del investigador y los relatos de los participantes (expresiones verbales y no verbales). La finalidad esencial del análisis es: examinar los antecedentes, predominar la organización, especificar las destrezas de los participantes para encontrar ideas, categorías, argumentos y guías presentes en los datos, así como sus nexos, a fin de otorgarles significado, deducir y explicar en función al planteamiento del problema (p.418).

Método Hermenéutico:

Martínez (2004) sostiene que es todo el procedimiento como la observación de datos y la interpretación. La ciencia aplica técnicas especiales y realizar observaciones sistemáticas y afianza la interpretación, en este sentido, la veracidad de los resultados de una investigación de acuerdo al nivel de exactitud terminológica, y su rigor metodológico se ha demostrado anteriormente que la ciencia tradicional, no cumple con los requisitos y críticas de la epistemología actual con sus objetivos, métodos de investigación y criterios de validación puesto que contiene fallas y errores fatales al alto nivel de complejidad de cualquier ser humano. Nos menciona los procesos de la hermenéutica: dialéctica hermenéutica, etnografía, interaccionismo simbólico, y por su puesto análisis. (p. 100)

3.9 Aspectos Éticos

Como señala Martínez (2007) que, el aspecto ético, siempre los investigadores tienen que tener en cuenta incluso en la recopilación de la información tiene que

representar un comportamiento ejemplar evitando el estrés, la publicidad no deseada o la pérdida de la reputación asimismo el aspecto ético exige el consentimiento de los investigados, la confidencialidad, la ausencia de engaño o fraude o causa de decepción o frustración (p. 200)

La presente investigación cuenta con las respectivas referencias se cumple con estilo de las normas APA, se respeta investigaciones relacionados al tema de investigación de tal modo se descarta algún vestigio de copia o plagio.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultado del objetivo general

Con respecto al objetivo general, nos planteamos analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del COVID-19, Arequipa 2021, opinan en relación a este tema.

Los entrevistados de forma unánime señalan que debido a la pandemia se tomó medidas excepcionales de parte de las entidades financieras, sin embargo, la información que llegó al usuario fue deficiente, consumidores que pensaron que las entidades financieras tenían la capacidad de reprogramar sus cuotas a bajas tasas de interés o interés cero. Adicionalmente las medidas dictadas por el estado, que las reprogramaciones automáticas desde punto de vista externa una mejor alternativa, pero, no fue como se publicito.

La respuesta de los entrevistados, Zanabria señala que la pandemia fue algo imprevisto esto conllevó a que las entidades financieras y otro por el estado tomen medidas. en ambos casos la información que llegó al consumidor financiero fue deficiente, al punto de no saber si estas medidas los beneficiaba o perjudicaba, desde punto de vista externo las reprogramaciones pareciesen mejor opción, sin embargo, no fue como se publicitó, es visible el incremento en las obligaciones del deudor, pero, entendamos también que es derecho de la entidad financiera por el tiempo que dejó de pagar el prestatario percibir un interés por el capital. Sin embargo las condiciones debieron ser negociadas. en esa línea, Álvarez indica que a raíz de la pandemia con la reprogramación de créditos las entidades financieras no ofrecieron más opciones al cliente se impuso esta medida y no tuvo más opción que aceptar, los consumidores se vieron perjudicados a falta de información en incremento de los intereses. Y por último Vásquez señala que afecta a los consumidores respecto a que inicialmente, pensaron que las entidades financieras tenían la capacidad de reprogramar a bajas tasas de interés o interés cero, debido a la poca información. Y a la expectativa de mayor apoyo de parte del estado, se comunicó a los consumidores respecto a la reprogramación de sus créditos, pero a consecuencia de la asimetría de la información se vieron afectados. Considera

que fue una situación complicada para ambas partes por la crisis que se generó por el covid-19.

En relación a este tema, en la fuente de análisis documental doctrinario: se aprecia los autores citados consideran que:

Rodríguez (2008), indica que la normativa para proteger al consumidor tiene como objetivo corregir la asimetría informativa, pero recomienda no adoptar políticas públicas que requieran una divulgación excesiva o impongan costos a los actores del mercado de manera que desalienten la competencia y perjudicar a los consumidores que tienen que proteger, la protección debería ser tanto a las pequeñas y grandes empresas puesto que la asimetría informativa perjudica a todos. Asimismo, describe Sánchez (2021) se considera al consumidor quien utiliza o disfruta como destinatario final de productos o servicios financieros para uso personal o familiar y sin actividad comercial, y que adopta decisiones libres e informadas. Sostiene que el estado reconozca y asegure esta protección especial a través de su propia normativa para un mejor acceso a la información y de manera transparente.

También nuestra legislación en la constitución política artículo 65 señala en una economía social del mercado donde se garantiza la libre competencia se ve reflejada en la diversidad productos y precios, el consumidor es el más protegido y la constitución dispone que los proveedores pongan a disposición del usuario toda la información respecto al producto o servicio para que este, tome la decisión de obtener o no y que vela por la salud y la seguridad del usuario. Y el código de protección y defensa del consumidor, ley 29571, en artículo IV, inciso 7 nos señala que la asimetría informativa consiste que uno de los agentes tiene dominio de la información respecto a los productos o servicios que oferta en el mercado.

Resultados del objetivo específico 1

Los entrevistados señalan respecto al objetivo específico 1 el cual consiste Establecer como debido a la asimetría informativa se vulnero la libertad de contratar en Arequipa en el año 2021.

Sostienen que a consecuencia de la asimetría informativa si se vulnero el derecho a la libertad de contratar puesto que las entidades financieras de forma

extraordinaria debido a la pandemia procedieron a reprogramar los créditos, sin que exista negociación de los nuevos contratos.

De lo señalado por los entrevistados para Zanabria, las medidas adoptadas por las entidades financieras así como del estado debieron ser negociadas, puesto que el contrato es la voluntad de las partes sean personas jurídicas o naturales y si para contratar tenemos toda la información, es básico tener la información clara y precisa para poder llegar a un acuerdo, en este caso las entidades financieras tienen más mayor conocimiento al respecto, ello no significa que hay un aprovechamiento por parte de las mismas; por Álvarez, considera que se vulnero derecho de los consumidores debido a que no se consultó a los consumidores respecto a las reprogramaciones, no hay correcta información que afecta los intereses económicos del consumidor; para Apaza nos refiere que se reprogramaron los créditos sin intervención del usuario, no se le brindo información adecuada y las condiciones en cierta forma fueron impuestas, los términos y/o condiciones se encuentran establecidos de forma unilateral y a favor de las entidades financieras; dado que lamentablemente existe una parte dominante.

Se precisa en la guía de análisis documental que:

Para Landa (2017), la libertad de contratación es un derecho soberano que protege el derecho de decidir si decide celebrar un contrato y con quien contratar del titular de ese derecho. Las partes adquieren la facultad de establecer las disposiciones contractuales del contrato, así como la decisión de separarse del mismo justificadamente en virtud de la libertad de celebrar un contrato o convenio.

De igual manera de análisis normativo nuestra constitución en el artículo 62 nos señala que el estado garantiza para que las partes pueden pactar efectivamente de conformidad con las normas vigentes. Es el acuerdo entre las partes, es un derecho subjetivo, la libertad de contratar es uno de los pilares de economía del mercado donde nace la relación jurídica de acuerdo de voluntades.

Asimismo, en el artículo 1354 del código civil, las partes pueden pactar el contenido del contrato, que no sea contrario a la ley.

Resultado del objetivo específico 2

Como se plantea, a los entrevistados, el siguiente objetivo específico determinar cómo vulneró la falta de información del bien o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19, en la ciudad de Arequipa en el año 2021.

En ese aspecto los entrevistados el derecho de los consumidores es acceder a una información respecto de las reprogramaciones, tenían mayores expectativas de apoyo de las entidades financieras, pero a la menor posibilidad de comunicación con los clientes a consecuencia de la pandemia, el usuario no tenía idea de los detalles de la transacción.

Como señala Gómez al no contar con la información respecto a las reprogramaciones hubo afectación económica al consumidor, porque los consumidores no sabían que generaría costos, los consumidores tenían mayores expectativas de apoyo de parte de entidades financieras. Por otro lado, Suarez afirma la falta de información de los productos para la reprogramación de sus deudas se debió principalmente a la menor posibilidad de comunicación los clientes, muchos de estos clientes por lo incierto de la situación se guiaron por los medios de comunicación que no tenían comunicación uniforme.

Asimismo, barreda manifestó que si se vulnera la libertad de contratar, cuando se contrata un servicio algunas veces no se informa debidamente al consumidor todos los detalles de la transacción, a pesar de tener toda la información completa “aparentemente”, las entidades financieras cuentan con recursos y maneras que restringen los derechos de los consumidores.

De esa misma manera, las fuente de análisis doctrinario, mencionamos a Castellares (2020) quien refiere que para acceder a la reprogramación de créditos consiste en créditos vigentes y que el cliente este con una calificación de normal en central de riesgos, por factor externo como es el caso de Covid-19 deja de pagar cuotas mensuales, se procede con la reprogramación de créditos esto implica cambio en las condiciones del contrato y está acompañada de periodos de gracia aunque siguen acumulando los intereses que serán pagadas en las cuotas posteriores. Y por último avellaneda (2021) sostiene que en la modificación de créditos los clientes manifiestan malestar por diversos factores: por una comunicación limitada respecto a las condiciones del nuevo, no

informaron las acciones a realizar en plena pandemia sintieron como una imposición, los canales de comunicación escasa, generaron más costos para el cliente, desprestigio del sector financiero que solo se aprovechó de la situación.

finalmente, en la fuente de análisis documental normativa, se depende en el artículo 2 de la ley N°31050 de la ley de reprogramación y congelamiento de deudas a fin de aliviar la economía de las personas naturales y la MYPES como consecuencia del COVID-19, en dicho contexto establecen medidas extraordinarias como la reprogramación con garantía otorgada por el estado e influye las obligaciones con empresas del sistema financiero, siempre que los prestatarios registren una calificación de normal o con problema potencial hasta el 29 de febrero los que se acogen a esta alternativa son los créditos de personales, consumo, hipotecarios (vivienda), vehiculares y MYPES.

Discusión del Objetivo General

Objetivo General:

Analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa, 2021

Supuesto General:

De manera perjudicial por la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato, generan mayores costos en los préstamos y la inobservancia de estos reclamos dentro del plazo legal.

De lo establecido de forma unánime por los entrevistados se puede precisar que el objetivo general guarda relación con la investigación, puesto que hay afectación a los derechos de los consumidores al modificar cronogramas de pago de forma automática; así mismo coincidimos con Zanabria, Álvarez y Vásquez debido a la pandemia las entidades financieras tomaron medidas; pero la información que llegó al usuario ha sido deficiente, y única alternativa para el

cliente, no tenía más opción que aceptar sin saber si esta medida lo beneficia o perjudica.

Al respecto coincidimos con Zanabria que la pandemia fue algo imprevisto tanto las entidades financieras y el estado tomaron medidas, pero estas medidas no necesariamente fue un apoyo al consumidor, estas medidas desde el punto de vista externo fue la mejor solución, sin embargo, no fue como se publicito, por el contrario, al punto de no saber si estas medidas los beneficiaba o los perjudicaba. Como el incremento en los costos en cuanto a la obligación del consumidor. Concordamos, con Álvarez que a raíz de la pandemia las entidades financieras impusieron cambios en sus cronogramas sin autorización del cliente y este no tuvo más opción que aceptar por esta razón los consumidores se vieron afectados por el incremento de sus obligaciones, particularmente debió de presentarse más opciones con igual beneficio para ambas partes. Estamos de acuerdo con Vásquez que los consumidores se vieron perjudicados puesto que tenían una percepción de apoyo de parte del estado y de las mismas empresas financieras que le otorgaría baja de tasas o interés cero, es decir una expectativa de mayor apoyo de parte del gobierno en bajar sus préstamos por la pandemia nunca antes vista.

De acuerdo al análisis de las teorías y enfoques conceptuales, coincidimos con la doctrina de Rodríguez (2008) que la normativa para proteger al consumidor tiene como objetivos corregir la asimetría informativa, Ahora bien, recomienda no adoptar políticas públicas que requieran una divulgación excesiva de la información, así impongan costos a los actores del mercado o desalienten la competencia. Además, esta protección debería ser tanto para la pequeña y las grandes empresas igual son perjudicados por la asimetría informativa. Seguimos en esa misma línea con Sánchez (2021) que el consumidor es aquel que utiliza o disfruta del producto o servicio como consumidor final para uso personal o familiar y si actividad comercial, por ello que el estado reconozca y asegure la protección especial con su propia normativa para un mejor acceso a la información y de forma transparente.

Respecto a la normativa coincido con la constitución política en el artículo 65 que garantiza la libre competencia en el mercado, hay variedad de oferta de productos y precios, que el consumidor puede elegir, que el proveedor panga a

disposición toda la información al usuario, para que este tome la mejor decisión, por lo tanto, el consumidor es el más protegido. Seguimos en esa misma línea con la ley 29571 en el artículo IV, inciso 7 se entiende por la asimetría informativa que uno de los agentes en el mercado tiene dominio de la información respecto a los productos y servicios que ofrece.

De la discusión planteada, teniendo en cuenta lo señalado por los entrevistados, la doctrina y la normativa, se llegó a corroborar nuestro supuesto general que señala De manera perjudicial por la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato, generan mayores costos en los préstamos y la inobservancia de estos reclamos dentro del plazo legal.

Discusión del objetivo específico 1

Objetivo específico 1:

Establecer como debido a la asimetría informativa se vulnero la libertad de contratar, Arequipa, 2021

Supuesto específico 1:

Debido a la asimetría informativa por más que el proveedor suministre toda la información, si es que la entidad financiera usando su poder y recursos lleva acabo prácticas que restringen los derechos de los consumidores, persistirá el desconocimiento o desinformación del consumidor, como la afectación a sus intereses económicos.

Compartimos con lo argumentado por la mayoría de los entrevistados, se vulnero la libertad de contratar debido a la asimetría informa y el desconocimiento del consumidor respecto a las medidas tomadas por las entidades financieras.

Coincidimos en particular con Zanabria, Álvarez y Apaza las medidas adoptadas por las entidades financieras debieron ser informadas y negociadas para beneficio de ambas partes, entendamos que el contrato es la voluntad de las

partes. Sin embargo, en cierta forma las condiciones fueron impuestas por ende hay afectación a los intereses económicos del deudor.

De acuerdo con el análisis y enfoques conceptuales estamos de acuerdo con Landa (2017) que es un derecho soberano la libertad de contratar que las partes adquieren las facultades de establecer las disposiciones contractuales del contrato, así como la decisión de separarse del mismo en virtud de celebrar un contrato, bajo esta premisa queda claro que las entidades financieras no pueden modificar de forma automática los contratos de préstamo

En cuanto a la normativa concordamos con el artículo 62 de la constitución, que garantiza que las partes pacten válidamente de conformidad con las normas vigentes, la libertad de contratar es uno de los pilares de la economía del mercado donde nace la relación jurídica de acuerdo de voluntades. Igualmente, el artículo 1354 del código civil que las partes pueden pactar el contenido del contrato, de acuerdo a ley. Entendemos que es necesario para que sea válido el contrato se tiene que plasmar la voluntad de las partes.

De la discusión considerando lo señalado por la mayoría de los entrevistados, la doctrina y la normativa, se llega a corroborar nuestro supuesto específico 1, el cual debido a la asimetría informativa por más que el proveedor suministre toda la información, la entidad financiera usando su poder y recursos lleva acabo prácticas que restringen los derechos de los consumidores, persistirá el desconocimiento o desinformación del consumidor, como la afectación a sus intereses económicos.

Discusión del objetivo específico 2

Objetivo específico 2:

Determinar Cómo vulnero la falta de información del bien o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021

Supuesto específico 2:

La falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 engañándolos, confundiéndolos, los proveedores reprogramaron y no congelaron

las deudas sin revelar detalles sobre la oferta realizada, ocasionando que los deudores incurran en renuencia.

De acuerdo con lo que sostienen la totalidad de los entrevistados, por la falta de información del producto como reprogramación o congelamiento de préstamos vulnero el derecho de los consumidores puesto que, estos tenían expectativas de apoyo de parte de las empresas financieras, los deudores desconocían el procedimiento de las reprogramaciones, por ello al confirmar que no fue tan beneficioso para ellos muchos deudores dejan de cumplir con sus obligaciones.

Comparto la misma idea de los entrevistados Gómez, Suarez y Barreda que los deudores tenían expectativa de ayuda de parte de las entidades financieras, puesto que por los meses de periodo de gracia otorgados se sintieron aliviados puesto que priorizaban gastos individuales, así como familiares, pero sin imaginar que al momento de aproximarse a cumplir con sus obligaciones se dieron con la sorpresa que subieron sus préstamos y por esto incurren en renuencia puesto que no era como se publicito.

Conforme al análisis y enfoque conceptuales y la doctrina, estamos de acuerdo con Castellares (2020) uno de los requisitos para acceder a la reprogramación de créditos es que el cliente se encuentre con una calificación de Normal o con problema potencial en el central de riesgos, esto a consecuencia de la pandemia de Covid-19, se procede con la reprogramación esto implica cambio en las condiciones del contrato y esto acompañada de periodo de gracia, aunque siguen acumulando intereses que serán pagadas en las cuotas del nuevo cronograma. Asimismo, concordamos con Avellaneda (2021) con la reprogramación de créditos se ha generado malestar de los clientes según los siguientes factores: mala comunicación de las condiciones de los créditos, no se informó de las acciones a realizar, fue una imposición hacia el cliente, pocos canales de comunicación y obligar al cliente a pagar más de lo que debía en conclusión un sistema financiero injusto.

Finalmente, en el análisis documental normativo, estoy de acuerdo con el artículo 2 de la ley 31050 esta ley es para reprogramar o congelar las deudas, como

consecuencia del Covid-19, este apoyo es para personas naturales y MYPES, es una medida extraordinaria como la reprogramación con garantía del estado, a esta alternativa se acogen a esta alternativa son los créditos personales, consumo, hipotecarios y MYPES.

De la discusión considerando lo señalado por la mayoría de los entrevistados, la doctrina y la normativa, se llega a corroborar nuestro supuesto específico 2, el cual la falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19, confundiéndolos, los proveedores reprogramaron y no congelaron las deudas sin revelar detalles sobre la oferta realizada, ocasionando que los deudores incurran en renuencia.

V. CONCLUSIONES

Se concluye, respecto al objetivo general la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato, generan mayores costos en los préstamos y la inobservancia de estos reclamos dentro del plazo legal.

Se concluye, respecto al objetivo específico 1 las entidades financieras usando su poder y recursos lleva acabo prácticas que restringen los derechos de los consumidores, debido a la asimetría informativa por más que el proveedor suministre toda la información, persistirá el desconocimiento o desinformación del consumidor, como la afectación a sus intereses económicos.

Se concluye, respecto al objetivo específico 2, La falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 confundiéndolos, los proveedores reprogramaron y no congelaron las deudas sin revelar detalles sobre la oferta realizada, ocasionando que los deudores incurran en renuencia.

VI. RECOMENDACIONES

En relación al objetivo general, es necesario plantear una estrategia de difusión de toda la información orientado a la búsqueda de sostenibilidad económica tanto del sector financiero como del usuario.

En relación de objetivo específico 1, Se recomienda que el INDECOPI, como institución que protege derecho de los consumidores, lo mejor es idear un plan de comunicación este centrado en mejorar la relación entre sector financiero y usuario, corresponde implementar un proyecto de ley que proteja al consumidor en situaciones de emergencia externa como es Covid-19.

En relación del objetivo específico 2, se recomienda en las propuestas y soluciones planteadas por la SBS, lo mejor es contar con la participación del representante de asociaciones de consumidores, INDECOPI, Y sector financiero para lograr la coherencia en las medidas que se plantean en situaciones excepcionales como el Covid-19, puesto que influye en la reputación del sector.

Referencias:

Zanabria, J. (11 de abril de 2022). Entrevista [respuesta digitada], Abogado - Mibanco.

Cruz, L. (11 de abril de 2022). Entrevista [respuesta digitada], abogado - Mibanco.

Álvarez, M. (11 de abril de 2022). Entrevista [respuesta digitada], abogada - Mibanco.

Apaza, J. (12 de abril de 2022). Entrevista [respuesta digitada], Abogado - asesor legal, servicios externos SAC.

Gómez, M. (25 de abril de 2022). Entrevista [respuesta escrita], Abogada - asesora legal, estudio jurídico.

Suárez, A. (25 de abril de 2022). Entrevista [respuesta digitada], Abogado - Estudio Suárez G. y asociados.

Vásquez, W. (12 de abril de 2022). Entrevista [respuesta digitada], Abogado, jefe de negocios – Mibanco.

Barreda, T. (11 de abril de 2022). Entrevista [repuesta escrita], Abogada- estudio jurídico.

Flores, X. (12 de abril de 2022). Entrevista [respuesta digitada], Abogado – Mibanco.

Diaz, B. (12 de abril de 2022). Entrevista [respuesta digitada], Abogada – Asesora legal, estudio jurídico.

Avendaño, L. (2018) La transparencia de la información como medio de reducción de la asimetría informativa y protección al consumidor financiero. Lima, Perú: (tesis de maestría). Pontificia universidad católica del Perú

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2659485>

Quispe, E. & Riveros, C (2017) Asimetría informativa y los derechos de protección al consumidor en las cajas municipales de ahorro y crédito de

Huancayo. Huancayo, Perú (tesis de título). Universidad peruana los andes

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2887144>

Pineda, M. (2017) asimetría informativa publicidad engañosa y el principio de soberanía del consumidor. Trujillo, Perú (abogado), universidad cesar vallejo

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2970751>

Ortega, D. (2020) La autonomía de la voluntad como derecho constitucional y cláusulas abusivas como parte de la asimetría informativa del consumidor en el Perú. Ancash, Perú (tesis de doctor) Universidad Antúnez de Mayolo

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2800465>

Jadresic, T. (2020) La obligación precontractual del proveedor de créditos hipotecarios de informar al consumidor en el derecho chileno (licenciado) universidad de chile.

<https://repositorio.uchile.cl/discover>

Cardozo, C. (2019) propuesta de mejoramiento al programa de educación financiera de un banco comercial colombiano (magister) universidad nacional de Colombia

Morales, V. (2019) *comentario en revista CEO de alfi (Fintech ganadora de open talent de BBVA en 2019)*

<https://www.bbva.com/es/pe/sostenibilidad/educacion-financiera-un-retopendiente-en-el-peru/>

Landa, C. (2017) *libro titulado "los derechos fundamentales" universidad pontificia católica del Perú, fondo editorial*

<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170363/Los%20derechos%20fundamentales.pdf>

Ley N° 29571 Indecopi (2010) Código de protección y defensa del consumidor

<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>

SBS (2020) oficio múltiple 11150-2020

Ley N° 31050, (2020) ley de reprogramación y congelamiento de las deudas a fin de aliviar la economía de las personas naturales y las MYPES como consecuencia del covid19.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-establece-disposiciones-extraordinarias-para-la-repr-ley-n-31050-1891489-1/>

constitución (1993) constitución política del Perú

<https://www.congreso.gob.pe/Docs/constitucion/constitucion/index.html>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014) Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis – 4ª. Edición. Bogotá: ediciones de la U.

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Bogotá, Colombia: Pearson Educación - Prentice Hall. 3ª Ed. Colombia.

Fernández, V. (2020) tipos de justificación en la investigación científica, universidad Cesar Vallejo, Perú.

<https://docplayer.es/199623136-Tipos-de-justificacion-en-la-investigacion-cientifica.html>

García, G. M. R. (2008). ¿Asimetría informativa o desigualdad en el mercado?: apuntes sobre el verdadero rol de la protección al consumidor. *Foro Jurídico*, (08), 113-119.

file:///C:/Users/ACER/Downloads/18500-Texto%20del%20art%C3%ADculo-73316-1-10-20170525.pdf

Rosti3n, I. (2014). SERNAC Financiero: nuevos deberes de informaci3n y responsabilidad civil. *Revista de derecho (Coquimbo)*, 21(1), 423-442.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-97532014000100013&script=sci_arttext&tlng=n

Cabedo, J. & Tirado, J. (2016) Cantidad y calidad de informaci3n de riesgos divulgada por las empresas espa3olas: Un an3lisis en periodos diferentes del ciclo econ3mico, *Revista de Contabilidad*, vol. 19 (2), 261-270, Espa3a

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359746540001>

S3nchez, B. O. (2021). La insolvencia del consumidor financiero en el derecho peruano. (Tesis de licenciatura) Universidad Cat3lica Santo Toribio de Mogrovejo.

Sentencia N° 0006-2020-PI (2020) Caso de la ley que suspende el cobro de peajes, Tribunal constitucional.

<https://www.tc.gob.pe/wp-content/uploads/2020/08/00006-2020-PI-PROYECTO-PENDIENTE-DE-DELIBERACI%C3%93N.pdf>

Erazo, M. S. (2011), Rigor cient3fico en las pr3cticas de investigaci3n cualitativa Ciencia, Docencia y Tecnolog3a, vol. XXII (42),107-136 Universidad Nacional de Entre R3os Concepci3n del Uruguay, Argentina.

<https://www.redalyc.org/pdf/145/14518444004.pdf>

Castellares, R. (2020), opinión en Diario Gestión reprogramación de deuda o refinanciamiento, ¿cuál es más ventajosa?

<https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/reprogramacion-de-deudas-o-refinanciacion-cual-es-mas-ventajosa-noticia/?ref=gesr>

Avellaneda, A. S. (2021). Plan de comunicación para ASBANC y sector financiero, (título de licenciado), Universidad de Lima.

<https://hdl.handle.net/20.500.12724/14062>

Superintendencia de banca, seguro y AFP (2020), reprogramación de créditos por Covid19.

<https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/Archivos/COOPAC-REPROGRAMACIONES-PREGUNTAS%20FRECUENTES.pdf>

Banco central de reserva del Perú, (2020). Circular N°0021-2020 Operaciones de Reporte con Reprogramaciones de Carteras de Créditos

<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Normas-Legales/Circulares/2020/circular-0021-2020-bcrp.pdf>

Andrade, F., & Morales, V. (2019). BBVA La historia de Alfi, la 'fintech' peruana que promueve la educación financiera.

<https://www.bbva.com/es/pe/la-historia-de-alfi-la-fintech-peruana-que-promueve-la-educacion-financiera/>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. D.F., México: Mcgraw-Hill Interamericana. 6ª Ed.

Strauss, A., & Corbin, J. (2016). Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Universidad de Antioquia.

Romero, C. (2005), Docente Facultad de Educación Revista de Investigaciones. Cesmag Vol.11 (11), 113-118.

Taylor, S. J., & Bodgan, R. (1984). La observación participante en el campo. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados. Barcelona: Paidós Ibérica.

[https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Taylor+y+Bogdan+\(1984\),&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Taylor+y+Bogdan+(1984),&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)

Martínez, M. (2004) *ciencia y arte en la metodología cualitativa, trillas. Mexico.*

[file:///C:/Users/ACER/Downloads/Ciencia y Arte en La Metodologia Cualitativa%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/Ciencia%20y%20Arte%20en%20La%20Metodologia%20Cualitativa%20(1).pdf)

Erazo, M. S. (2011) Rigor científico en las prácticas de investigación cualitativa
Ciencia, Docencia y Tecnología, vol. XXII, núm.42., 107-136 Universidad
Nacional de Entre Ríos Concepción del Uruguay, Argentina

<https://www.redalyc.org/pdf/145/14518444004.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: La asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa, 2021

PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	SUPUESTOS JURÍDICOS	CATEGORÍAS	CONCEPTUALIZACIÓN	SUB – CATEGORÍAS	FUENTES (PARTICIPANTES)	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<p>Problema General: ¿De qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa, 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cómo debido a la asimetría informativa se vulnero la libertad de contratar? 2 ¿Cómo vulnero la falta de información del producto y servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19?</p>	<p>Analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: 1 establecer Cómo debido a la asimetría informativa se vulnero la libertad de contratar. 2. Determinar Cómo vulnero la falta de información del producto y servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19.</p>	<p>Supuesto General: De manera perjudicial por la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato, generan mayores costos en los préstamos y la inobservancia de estos reclamos dentro del plazo legal.</p> <p>Supuesto Jurídico Específico 1 Debido a la asimetría informativa por más que el proveedor suministre toda la información, si es que la entidad financiera usando su poder y recursos lleva acabo prácticas que restringen los derechos de los consumidores, persistirá el desconocimiento o desinformación del consumidor, como la afectación a sus intereses económicos.</p> <p>Supuesto Jurídico Específico 2 La falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 engañándolos, confundiéndolos, los proveedores reprogramaron y no congelaron las deudas sin revelar detalles sobre la oferta realizada, ocasionando que los deudores incurran en renuencia.</p>	<p>Asimetría informativa</p> <p>Consumidor financiero en tiempos de covid19</p>	<p>La asimetría informativa se entiende a la característica de la transacción comercial por el cual una de las partes tiene mayor información. Ley 29571.</p> <p>Persona natural o jurídica relación de consumo de los servicios financieros.</p>	<p>Información del productos y servicio</p> <p>Diferencia de información</p> <p>Libertad de contratar</p> <p>Reprogramación de deudas</p> <p>Congelamiento de deudas</p>	<p>Abogados expertos en Derecho del consumidor</p>	<p>TÉCNICAS: -Entrevistas -Análisis Documental: Análisis Doctrinario Análisis Normativo</p> <p>INSTRUMENTOS: Guía de Preguntas de Entrevista</p> <p>Guía de Análisis Documental: Análisis doctrinario Análisis Normativo</p>

Anexo 2: Guía de instrumento de Datos



SOLICITO: Validación de instrumento de recolección de datos.

Sr.: Mag. Mario Gonzalo Chávez Rabanal

Asesor de Elaboración de Tesis

Universidad Cesar Vallejo

Yo, **Villena Prieto Rocio**, identificado con **DNI N.º 46646885**, alumno de la Universidad Cesar Vallejo - filial Ate, a usted me dirijo con el debido respeto y le manifiesto, lo siguiente:

Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para mi trabajo de investigación que vengo elaborando, y que tiene como título: “**la asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021**”, solicito a Ud. Se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de evaluación
- Matriz de consistencia

Por tanto:

A usted, ruego acceder a mi petición.

Arequipa, 01 de abril de 2022.


.....
Villena Prieto Rocio
DNI:46646885

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “la asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021”

Entrevistado/a: _____

Cargo/profesión/grado académico: _____

Institución:

Fecha: __ de __ del 2022.

Objetivo General

Analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa 2021

1. De acuerdo a su experiencia: **¿A consecuencia de la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021? ¿Por qué?**

2. En su experiencia, considera Ud. Que **¿a consecuencia de la asimetría informativa se ven perjudicados los consumidores financieros en tiempos de covid19 por la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato? ¿Por qué?**

3. De acuerdo a su experiencia: **¿por la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19 porque las entidades financieras han generado mayores costos en los préstamos y la inobservancia de los reclamos dentro del plazo legal? ¿Por qué?**

Objetivo Específico N.º 1

Establecer como debido a la asimetría informativa se vulneró la libertad de contratar, Arequipa 2021.

4. En su opinión: **¿Cómo debido a la asimetría informativa se vulneró la libertad de contratar, Arequipa, 2021?**

5. De acuerdo a su experiencia: **¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar por más que el proveedor suministre toda la información, sí es que la entidad financiera usa su poder y recursos llevando a cabo prácticas que restringen los derechos de los consumidores? ¿Por qué?**

6. En su opinión: **¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar ya que persiste el desconocimiento o desinformación del consumidor como la afectación a sus intereses económicos, Arequipa 2021?**

Objetivo Específico N.º 2

Determinar Cómo vulneró la falta de información del bien o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021.

7. De acuerdo a su experiencia: **¿Cómo vulneró la falta de información del producto o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19? ¿por qué?**

8. En su opinión: **¿la falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 engañándolos y confundiéndolos? ¿Por qué?**

9. De acuerdo a su experiencia: **¿la falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 ya que los proveedores reprogramaron, congelaron las deudas sin revelar detalles sobre la oferta realizada, ocasionando que los deudores incurran en renuencia? ¿por qué?**

Arequipa 01 de abril del 2022.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y Nombres:** Mag. Chavez Rabanal, Mario Gonzalo
I.2. Cargo e institución donde labora: Asesor de Elaboración de Tesis
I.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista
I.4. Autora de Instrumento: Villena Prieto Rocio

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Ésta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación:
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación:

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 5 de abril del 2022.



MARIO GONZALO CHAVEZ RABANAL

Mario Gonzalo Chávez Rabanal

INFORMANTE

DNI N° 40512374 Telf.: 985595522

Anexo 3: Guía de revisión de fuente doctrinaria



SOLICITO: Validación de instrumento guía de análisis doctrinaria

Sr.: Mag. Mario Gonzalo Chávez Rabanal

Asesor de Elaboración de Tesis

Universidad Cesar Vallejo

Yo, **Villena Prieto Rocio**, identificado con **DNI N.º 46646885**, alumno de la Universidad Cesar Vallejo - filial Ate, a usted me dirijo con el debido respeto y le manifiesto, lo siguiente:

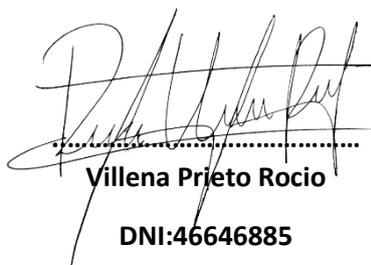
Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para mi trabajo de investigación que vengo elaborando, y que tiene como título: **“la asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021”**, solicito a Ud. Se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de evaluación
- Matriz de consistencia

Por tanto:

A usted, ruego acceder a mi petición.

Arequipa, 26 de abril de 2022.



Villena Prieto Rocio
DNI:46646885

INSTRUMENTO DE GUÍA DE ANALISIS DE REVISIÓN DE FUENTE DOCTRINARIA

TÍTULO

La asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa, 2021

OBJETIVO GENERAL

Analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa, 2021

Rodríguez (2008), señala la normativa de protección al consumidor tiene como objetivo corregir la asimetría de información. Pero incluso teniendo en cuenta este hecho, debemos tener cuidado de no adoptar políticas públicas que requieran una divulgación excesiva o impongan costos a los actores del mercado de manera que desalienten la competencia. De los mismos consumidores que pretendemos proteger. Las reglas de protección al consumidor no deben usarse para proteger a las pequeñas empresas y dejar desprotegidas a las grandes empresas todos los participantes del mercado se ven potencialmente afectados por la asimetría de información.

Sánchez (2021), explica que un consumidor financiero es una persona física, sin actividad comercial que ha adquirido, utilizado o disfrutado como destinatario final de productos o servicios financieros para uso personal, familiar o de la sociedad. Adoptar decisiones libres e informadas. Por ello, es importante que el estado reconozca y asegure esta protección especial a través de su propia normativa con un mejor acceso a la información y de manera transparente. En cuanto en los mercados crediticios, todavía tiene que cumplir con el requisito mínimo del estándar de cuidado, ya que aún no tiene la educación financiera adecuada.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Establecer como debido a la asimetría informativa se vulnera la libertad de contratar, Arequipa, 2021

Landa (2017), señala la libertad de contratación es un derecho soberano que protege el derecho del titular de ese derecho a decidir si celebra un contrato y con quien contratar, así como a regular y establecer el contenido del contrato.

Dicho contrato, justificadamente en virtud de la libertad de celebrar un contrato o convenio y de las relaciones jurídicas, las partes adquieren la facultad de establecer las disposiciones contractuales del contrato, así como la decisión de separarse del mismo, sujeto al consentimiento de la voluntad.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar Cómo vulnero la falta de información del bien o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021
--

Castellares (2020) citado por gestión, La reprogramación de créditos es una operación que se basa en que el cliente tenga una calificación de normal en la central de riesgo, se aplica a préstamos vigentes. Falta de pago de cuotas mensuales se da por cuestiones externas como es el caso de Covid-19 esto le impide pagar sus cuotas mensuales, En la reprogramación de deudas implica un cambio en las condiciones de contractuales del crédito y está acompañada por periodos de gracia en que no se cobra la cuota pactada, aunque continúa acumulando los intereses, los que serán cancelados en las cuotas posteriores.

Avellaneda (2021) sostiene que con la reprogramación de créditos se ha generado bastante malestar de los clientes según los siguientes factores: la mala comunicación de las condiciones de los nuevos contratos, no se han informado las acciones que se realizaban y ha sido más una imposición que una consulta hacia el cliente y los pocos canales de comunicación y obligar al cliente a pagar más de lo que debía en un principio y la percepción de parte del cliente de un sector financiero injusto que solo busca aprovecharse de la situación.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES
I.1. Apellidos y Nombres: Mag. Chavez Rabanal, Mario Gonzalo

I.2. Cargo e institución donde labora: Asesor de Elaboración de Tesis

I.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de análisis doctrinal

I.4. Autora de Instrumento: Villena Prieto Rocio

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.											X		
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.											X		
3. ACTUALIDAD	Ésta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											X		
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales											X		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.											X		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											X		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos											X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.											X		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.											X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación:

 SI

 90 %

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 26 de abril del 2022



MARIO GONZALO CHAVEZ RABANAL

Mario Gonzalo Chávez Rabanal

Anexos 4: Guía de análisis de revisión de fuente normativa



Sr.: **Mag. Mario Gonzalo Chávez Rabanal**

Asesor de Elaboración de Tesis

Universidad Cesar Vallejo

Yo, **Villena Prieto Rocio**, identificado con **DNI N.º 46646885**, alumno de la Universidad Cesar Vallejo - filial Ate, a usted me dirijo con el debido respeto y le manifiesto, lo siguiente:

Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para mi trabajo de investigación que vengo elaborando, y que tiene como título: **“la asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021”**, solicito a Ud. Se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de evaluación
- Matriz de consistencia

Por tanto:

A usted, ruego acceder a mi petición.

Arequipa, 26 de abril de 2022.



Villena Prieto Rocio
DNI:46646885

GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL NORMATIVA

TÍTULO

La asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos del Covid-19, Arequipa, 2021

OBJETIVO GENERAL

Analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa, 2021

LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ en el artículo 65° “señala que el estado garantiza el derecho a la información sobre los bienes o servicios que se ofrecen en el mercado. De tal modo vela por la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios”.

CODIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, ley 29571, señala en el Artículo IV, inciso 7 “Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores”.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Establecer como debido a la asimetría informativa se vulnera la libertad de contratar, Arequipa, 2021

LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, Aquí la norma nos señala en su artículo 62 que:

La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley.

Asimismo, el Artículo 1354 del código civil señala que “Las partes pueden determinar libremente el contenido del contrato, siempre que no sea contrario a norma legal de carácter imperativo”.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar Cómo vulnero la falta de información del bien o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021

Ley N° 31050, ley de reprogramación y congelamiento de deudas a fin de aliviar la economía de las personas naturales y la MYPES como consecuencia del COVID-19, en dicho contexto establecen medidas extraordinarias como la presente ley, en el artículo 2 se aplica a los siguientes prestamos:

La reprogramación del crédito que establece la presente ley cuenta con garantía otorgada por el Gobierno Nacional e incluye las obligaciones crediticias con las Empresas del Sistema Financiero (ESF), siempre que al 29 de febrero de 2020 los beneficiarios registren según lo indicado en la Resolución 11356-2008/SBS, una calificación de riesgo normal o con problema potencial, en los siguientes créditos:

- a) Créditos de consumo.
- b) Créditos personales.
- c) Créditos hipotecarios para vivienda.
- d) Créditos vehiculares.
- e) Créditos MYPES.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES
I.1. Apellidos y Nombres: Mag. Chavez Rabanal, Mario

Gonzalo

I.2. Cargo e institución donde labora: Asesor de Elaboración de Tesis

I.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de análisis normativo

I.4. Autora de Instrumento: Villena Prieto Rocio

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.											X		
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.											X		
3. ACTUALIDAD	Ésta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											X		
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales											X		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.											X		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											X		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos											X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.											X		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.											X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación:
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación:

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

Lima, 26 de abril del 2022.



MARIO GONZALO CHAVEZ RABANAL

Mario Gonzalo Chávez Rabanal

Anexo 5: Entrevistas

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “la asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021”

Entrevistado/a: Jorge Zanabria Chirinos

Cargo/profesión/grado académico: Abogado

Institución: Mi banco

Fecha:11 de abril del 2022.

Objetivo General

Analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del Covid19, Arequipa 2021

1. De acuerdo a su experiencia: **¿De qué manera influye la asimetría informativa en los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?**

Entendemos que la Pandemia fue algo imprevisto, esto conllevó a que se tomen distintas medidas en el sector financiero, muchas de ellas a iniciativa de las financieras mismas y otras del estado, en ambos casos la información que llegó al usuario final ha sido deficiente, al punto de no saber si estas medidas los beneficiaba o los perjudicaba, podemos ver en muchos casos no tenían opción, aceptando algunas condiciones de las cuales no tenían la más mínima idea.

2. **De acuerdo a su experiencia ¿A consecuencia de la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?**

Es posible, ya que ha existido medidas optadas por las entidades financieras que no necesariamente ayuda al consumidor, por el contrario, le generaban más

obligación de que ya tenían, y esto por la falta de información o la dejadez de los mismos consumidores.

3. **En su experiencia, considera Ud. Que ¿a consecuencia de la asimetría informativa se ven perjudicados los consumidores financieros en tiempos de covid19 por la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato? ¿Por qué?**

Las reprogramaciones automáticas dadas por el gobierno y aceptadas por las entidades financieras fue en su momento la mejor solución desde un punto de vista externo, sin embargo, no fue como se publicitó, si no por el contrario estas generaban un incremento considerado en las deudas de los consumidores. Una excelente opción tendría que haber sido informar al cliente las condiciones de cómo se darían estas reprogramaciones y de acuerdo a ello el consumidor acepte o no dicha reprogramación.

4. **De acuerdo a su experiencia: ¿por la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19 porque las entidades financieras han generado mayores costos en los préstamos y la inobservancia de los reclamos dentro del plazo legal? ¿Por qué?**

Es visible a todas luces que ha existido un incremento en cuanto a las obligaciones del consumidor, pero entendamos también que el tiempo dejado de pagar, el capital o dinero debería generar un interés es un derecho de las entidades financieras, sin embargo, las condiciones debieron haber sido negociadas.

Con respecto a los reclamos es evidente que estos tienen un plazo determinado para poder ser resueltos, que en mi opinión las entidades las cumplen para evitar sanciones y multas, sin embargo, el consumidor por dejadez o ignorancia no ejerce su derecho.

Objetivo Específico N° 1

Establecer como debido a la asimetría informativa se vulnero la libertad de contratar, Arequipa 2021.

5. En su opinión: **¿Cómo debido a la asimetría informativa se vulneró la libertad de contratar?**

Las medidas optadas por el gobierno y las entidades financieras debieron ser negociadas antes de aplicarlas, pero no se dio el caso, las cláusulas que hoy rigen para algunos contratos fueron impuestas unilateralmente.

6. De acuerdo a su experiencia: **¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar por más que el proveedor suministre toda la información, sí es que la entidad financiera usa su poder y recursos llevando a cabo prácticas que restringen los derechos de los consumidores? ¿Por qué?**

Entendamos que el contrato es la voluntad de las partes, sean personas jurídicas o personas naturales, y si para contratar tenemos toda la información, es poco probable que se vulnere los derechos de cualquiera de las partes, porque evidentemente ambos tienen la información de los derechos que le confiere ese contrato, así como de las obligaciones.

7. En su opinión: **¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar ya que persiste el desconocimiento o desinformación del consumidor como la afectación a sus intereses económicos, Arequipa 2021?**

Es básico tener la información clara y precisa para poder llegar a un acuerdo, sin embargo, cuando existe una asimetría informativa, una de la parte está en desventaja, al no tener conocimiento a lo que realmente es ingresando, las entidades financieras en este caso tienen mayor conocimiento al respecto, ello no debe significar que exista algún aprovechamiento por parte de las mismas.

Objetivo Específico Nº 2

Determinar Cómo vulneró la falta de información del bien o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021.

8. De acuerdo a su experiencia: **¿Cómo vulneró la falta de información del producto o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19?**

Tomaron la primera opción que les dieron sin medir las consecuencias, esto conlleva a muchos consumidores a incrementar sus obligaciones, haciendo estas imposibles de pagar, resultado de ello muchos negocios cerrados.

9. En su opinión: **¿la falta de información del producto o servicio de parte de las entidades financieras vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 engañándolos y confundiéndolos? ¿Por qué?**

Es posible que, si hubo confusión, pero no creo que haya engaño, lo que si hubo fue desinformación del consumidor ya sea porque la entidad no se la otorgo de forma clara o por dejadez del mismo consumidor, que no tenía el mínimo interés en saber de qué se trataba las medidas otorgadas.

10. De acuerdo a su experiencia: **¿la falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 ya que los proveedores reprogramaron, congelaron las deudas sin revelar detalles sobre la oferta realizada, ocasionando que los deudores incurran en renuencia? ¿por qué?**

Si bien es cierto no hubo la debida información a los consumidores, esto no implica que hayan sido vulnerados con las reprogramaciones y congelados, ya que tienen un sustento legal para haber tomado y aplicado dichas medidas, es posible que afecte la economía de los consumidores con los incrementos de sus deudas, pero siendo imparciales tampoco era razonable que el monto de las deudas no generase interés alguno durante todo ese tiempo, por ende la renuencia no lo considero como resultado de las medidas optadas.

Arequipa 11 de abril del 2022.



Jorge Zanabria Chirinos

ABOGADO

C.A.A.



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “la asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021”

Entrevistado/a: Luis Alberto Cruz Huamani

Cargo/profesión/grado académico: Abogado

Institución: Mibanco

Fecha: 11 de abril del 2022.

Objetivo General

Analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa 2021

1. De acuerdo a su experiencia: **¿De qué manera influye la asimetría informativa en los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?**

En una relación de consumo el más débil Viene a ser el consumidor financiero, la pandemia puso al descubierto, la carencia en educación financiera, falta de conocimiento de productos y servicios que ofertan las entidades bancarias.

2. De acuerdo a su experiencia **¿A consecuencia de la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?**

Si, porque desconocen sus derechos.

3. En su experiencia, considera Ud. Que **¿a consecuencia de la asimetría informativa se ven perjudicados los consumidores financieros en tiempos de covid19 por la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato? ¿Por qué?**

La reprogramación automática se da a raíz de la declaratoria de emergencia por

Del gobierno, ASBANC emite oficios para que entidades procedan con la reprogramación de tal modo el cliente priorice otros gastos, pero cliente tenían expectativa de que se congelaría su préstamo.

4. De acuerdo a su experiencia: **¿por la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19 porque las entidades financieras han generado mayores costos en los préstamos y la inobservancia de los reclamos dentro del plazo legal? ¿Por qué?**

Bueno si, al momento de reprogramar los créditos, condiciones de cronogramas de pago sufren cambios.

Objetivo Específico Nº 1

Establecer como debido a la asimetría informativa se vulnero la libertad de contratar, Arequipa 2021.

5. En su opinión: **¿Cómo debido a la asimetría informativa se vulneró la libertad de contratar?**

Para contratar ambas partes tienen que estar de acuerdo, pero, debido a la asimetría informativa, no existe igualdad de condiciones, una de las partes tiene dominio de la información.

6. De acuerdo a su experiencia: **¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar por más que el proveedor suministre toda la información, sí es que la entidad financiera usa su poder y recursos llevando a cabo prácticas que restringen los derechos de los consumidores? ¿Por qué?**

Si, El usuario desconoce mayor parte de la información o si tiene acceso a esta es de difícil entendimiento, por que en algunos casos no conocen los términos a pesar que existe la obligatoriedad de las empresas financieras brindar información simple.

7. En su opinión: **¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar ya que persiste el desconocimiento o desinformación del consumidor como la afectación a sus intereses económicos, Arequipa 2021?**

Si, en su mayoría los clientes desconocen los productos y servicios ofertados por entidades financieras. En efecto hay afectación de sus intereses económicos.

Objetivo Específico N° 2

Determinar Cómo vulneró la falta de información del bien o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021.

8. De acuerdo a su experiencia: **¿Cómo vulneró la falta de información del producto o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19?**

Cientes con expectativas de apoyo de entidades bancarias, así como del estado.

pensaron que se congelaría sus préstamos, falsa expectativa de apoyo de parte

del estado de congelar las deudas.

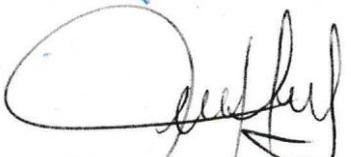
9. En su opinión: **¿la falta de información del producto o servicio de parte de las entidades financieras vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 engañándolos y confundiéndolos? ¿Por qué?**

Si, a pesar de autorización de la SBS. Las entidades financieras debieron informar para que cliente sea consiente de que si se brinda un periodo de gracias se paga intereses.

10. De acuerdo a su experiencia: **¿la falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 ya que los proveedores reprogramaron, congelaron las deudas sin revelar detalles sobre la oferta realizada, ocasionando que los deudores incurran en renuencia? ¿por qué?**

Si, porque con la reprogramación automáticas se debió informar los cambios que sufre los contratos de préstamos, peor aún no existió firma del deudor, fácilmente el deudor desconocía la obligación, era un riesgo alto para las entidades financieras, pero como existe asimetría de la información, algunos clientes honran sus obligaciones.

Arequipa 11 de abril del 2022.


Luis A. Cruz Huamani
ABOGADO
C.A.A. 8081

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “la asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021”

Entrevistado/a: MARIA DEL CARMEN ALVAREZ PEREZ

Cargo/profesión/grado académico: EDR, ABOGADA, COLEGIADA

Institución: MIBANCO

Fecha: 11 de abril del 2022.

Objetivo General

Analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa 2021

1. De acuerdo a su experiencia: **¿De qué manera influye la asimetría informativa en los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?**

A raíz de la pandemia se ha tratado de mejorar la calidad de un producto financiero, así mismo hubo pocas opciones para presentar al cliente se impuso algunos cambios sin autorización del cliente y no tuvo más opción que aceptar en algunos casos, aunque no esté de acuerdo; pocos se adaptaron a los cambios así, como clientes que les chocó este cambio.

2. De acuerdo a su experiencia **¿A consecuencia de la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?**

En mi opinión pienso que si son perjudicados por que el consumidor no estará de acuerdo con alguna de la información que la institución indique o brinde.

3. En su experiencia, considera Ud. Que **¿A consecuencia de la asimetría informativa se ven perjudicados los consumidores financieros en tiempos de covid19 por la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato? ¿Por qué?**

Si se ven perjudicados porque se debió de presentar más opciones y darle mejores propuestas para que el cliente se sienta satisfecho. Ambas partes deben ganar el cliente como la institución.

4. De acuerdo a su experiencia: **¿por la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19 porque las entidades financieras han generado mayores costos en los préstamos y la inobservancia de los reclamos dentro del plazo legal? ¿Por qué?**

Algunos clientes no estuvieron bien informados porque en algunos casos fueron refinanciados sin previa autorización, e incrementaron demasiado los intereses, el cual perjudico a muchos de ellos.

Objetivo Específico Nº 1

Establecer como debido a la asimetría informativa se vulnero la libertad de contratar, Arequipa 2021.

5. En su opinión: **¿Cómo debido a la asimetría informativa se vulneró la libertad de contratar?**

Si, porque en algunos casos no se consultó si el cliente estuvo de acuerdo o no con las reprogramaciones.

6. De acuerdo a su experiencia: **¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar por más que el proveedor suministre toda la información, sí es que la entidad financiera usa su poder y recursos llevando a cabo prácticas que restringen los derechos de los consumidores? ¿Por qué?**

Si vulnera, porque la entidad financiera pondrá restricciones y no siempre presentará mejores opciones para el cliente.

7. En su opinión: **¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar ya que persiste el desconocimiento o desinformación del consumidor como la afectación a sus intereses económicos, Arequipa 2021?**

Si, si no hay una correcta información va a afectar los intereses económicos del cliente.

Objetivo Específico Nº 2

Determinar Cómo vulneró la falta de información del bien o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021.

8. De acuerdo a su experiencia: **¿Cómo vulneró la falta de información del producto o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19?**

Si vulneró, no ayudo a que el cliente no tenga una buena información y no tome una mejor decisión en cuanto al producto ofrecido por la entidad creándoles confusión o sentían que eran engañados, no sentían apoyo por parte de la entidad financiera.

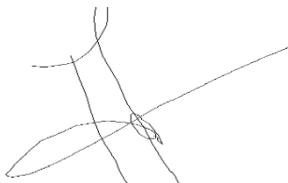
9. En su opinión: **¿la falta de información del producto o servicio de parte de las entidades financieras vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 engañándolos y confundiéndolos? ¿Por qué?**

Si, definitivamente el cliente no sintió el apoyo por parte de la entidad, no fueron conscientes y no dieron una buena información no fueron transparentes con la información, ya que se pasaba por una situación de Covic-19 a nivel mundial.

10. De acuerdo a su experiencia: **¿la falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 ya que los proveedores reprogramaron, congelaron las deudas sin revelar detalles sobre la oferta realizada, ocasionando que los deudores incurran en renuencia? ¿por qué?**

Si, se debió consultar o dar una mejor orientación al cliente, para que se quede satisfecho, además de comprender/ entender por la situación que vivía en ese momento el mundo por el Covi-19, además el cliente entro en la renuencia de no pagar por las altas tasas de intereses que la entidad cobraba.

Arequipa 11 de abril del 2022.



C.A.A 8780

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “la asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021”

Entrevistado/a: JAVIER APAZA LUQUE

Cargo/profesión/grado académico: ASESOR LEGAL - ABOGADO

Institución: SERVICIOS EXTERNOS SAC

Fecha: 12 de abril del 2022.

Objetivo General

Analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa 2021

11. De acuerdo a su experiencia: **¿De qué manera influye la asimetría informativa en los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021? No mucho, porque a pesar que en razón al estado de emergencia, se facilitaron diversos canales de información, los consumidores o usuarios no tuvieron una adecuada información sobre las medidas dictadas por el Estado**
12. De acuerdo a su experiencia **¿A consecuencia de la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021? Si, en razón a que sus deudas fueron refinanciadas de manera unilateral en algunos casos; y, en otros no tuvieron la debida información para poder acceder a los beneficios otorgados.**
13. En su experiencia, considera Ud. Que **¿a consecuencia de la asimetría informativa se ven perjudicados los consumidores financieros en tiempos de covid19 por la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato? ¿Por qué? Si, en razón a que las condiciones en muchos casos no se ajustan a las reales posibilidades económicas o de capacidad económica de los consumidores.**
14. De acuerdo a su experiencia: **¿por la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19 porque**

las entidades financieras han generado mayores costos en los préstamos y la inobservancia de los reclamos dentro del plazo legal? ¿Por qué?
En general las entidades financieras tienen por prioridad preservar sus intereses económicos, la información brindada no es la adecuada, o los canales los apropiados

Objetivo Específico N° 1

Establecer como debido a la asimetría informativa se vulneró la libertad de contratar, Arequipa 2021.

15. En su opinión: ¿Cómo debido a la asimetría informativa se vulneró la libertad de contratar?

Se realizaron reprogramaciones unilaterales sin intervención del usuario, no se le brindó la información adecuada y las condiciones en cierta forma fueron impuestas.

16. De acuerdo a su experiencia: ¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar por más que el proveedor suministre toda la información, sí es que la entidad financiera usa su poder y recursos llevando a cabo prácticas que restringen los derechos de los consumidores? ¿Por qué?

Los términos y/o condiciones se encuentran establecidos de manera unilateral y a favor de las entidades financieras; la información brindada no es muy clara.

17. En su opinión: ¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar ya que persiste el desconocimiento o desinformación del consumidor como la afectación a sus intereses económicos, Arequipa 2021?

Si dado que lamentablemente existe una parte dominante, la cual tiene mayor o mejor información sobre los productos o servicios que ofrece al consumidor.

Objetivo Específico N° 2

Determinar Cómo vulneró la falta de información del bien o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021.

18. De acuerdo a su experiencia: ¿Cómo vulneró la falta de información del producto o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19?

No brindando toda la información en algunos casos y en otros realizando reprogramaciones de manera unilateral

19. En su opinión: ¿la falta de información del producto o servicio de parte de las entidades financieras vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 engañándolos y confundiéndolos? ¿Por qué?

Si, porque al realizar las reprogramaciones o refinanciamientos de manera unilateral únicamente consideraron los parámetros de intereses de las entidades financieras, sin la mínima información sobre las condiciones económicas del usuario.

20. De acuerdo a su experiencia: ¿la falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 ya que los proveedores reprogramaron, congelaron las deudas sin revelar detalles sobre la oferta realizada, ocasionando que los deudores incurran en renuencia? ¿por qué?

Si, por la desinformación o nula participación en la reprogramación realizada.

Arequipa 12 de abril del 2022.



Javier Apaza Luque
ABOGADO C.A.A. 3635

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "la asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos (le Covid19, Arequipa 2021"

Entrevistado/a: Rosario Gomez leandrez

Cargo/profesión/grado académico: Abogada.

Institución:

Abogada Independiente.

Fecha: 25 de 04 del 2022.

Objetivo General

Analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa 2021

1. De acuerdo a su experiencia: ¿De qué manera influye la asimetría informativa en consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?

Influye de manera negativa e incluso perjudica a los consumidores

ya que se encuentran en desventaja al no contar con información

2. De acuerdo a su experiencia ¿A consecuencia de la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?

Si, se ven perjudicados. Desde que comenzó la Pandemia e incluso

antes nunca se les ha brindado la información suficiente al consumidor

para que pueda elegir.

3. En su experiencia, considera Ud. Que ¿a consecuencia de la asimetría informativa se ven perjudicados los consumidores financieros en tiempos de covid19 por la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del

deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato? ¿Por qué?

Definitivamente se han visto perjudicados, pues algunos consumidores no han conocido todo lo que implicaba la reprogramación.

4. De acuerdo a su experiencia: ¿por la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19 porque las entidades financieras han generado mayores costos en los préstamos y la inobservancia de los reclamos dentro del plazo legal? ¿Por qué?

Si, se ven perjudicados. Porque estos en muchos casos no han autorizado la reprogramación, y no se les ha informado de los costos que estos generarían.

Objetivo Específico N° 1

Establecer como debido a la asimetría informativa se vulneró la libertad de contratar, Arequipa 2021.

5. En su opinión: ¿Cómo debido a la asimetría informativa se vulneró la libertad de contratar?

Se ha vulnerado la libertad de contratar, porque en muchos casos no habido consentimiento por una de las partes.

6. De acuerdo a su experiencia: ¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar por más que el proveedor suministre toda la información, sí es que la entidad financiera usa su poder y recursos llevando a cabo prácticas que restringen los derechos de los consumidores? ¿Por qué?

Sí es que se restringen derechos si se vulnera la libertad

de contratar, recordamos que para contratar debe haber consentimiento

de ambas partes.

7. En su opinión: ¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar ya que persiste el desconocimiento o desinformación del consumidor como la afectación a sus intereses económicos, Arequipa 2021?

Sí vulnera la libertad de contratar, porque si tu no le brindas toda la

información, o solo lo que te conviene el otro va aceptar tal

situación, pero va a ver un ocultamiento.

Objetivo Específico N° 2

Determinar Cómo vulneró la falta de información del bien o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021.

8. De acuerdo a su experiencia: ¿Cómo vulneró la falta de información del producto o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19?

mas que toda la afectación ha sido económica, porque

costos.

9. En su opinión: ¿la falta de información del producto o servicio de parte de las entidades financieras vulneró a los consumidores financieros en

tiempos covid19 engañándolos Y confundiéndolos? ¿Por qué?

Si, porque al comunicarse con la entidad financiera, estas no

decían toda la información, no comunicaban cuales eran las consecuencias

de la reprogramación,

10. De acuerdo a su experiencia: ¿la falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 ya que los proveedores reprogramaron, congelaron las deudas sin revelar detalles sobre la oferta realizada, ocasionando que los deudores incurran en renuencia? ¿por qué?

Si, esta situación ha vulnerado a los consumidores, quizá en esos

meses de reprogramación se han visto aliviados, pero al momento que han

empezado a pagar han sentido que sus cuotas han subido, entonces ellos no están enterados de lo suba de sus cuotas.

Arequipa 11 de abril del 2022.


CAD 12327

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "la asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos de Covid-19, Arequipa 2021 "

Entrevistado/a: Alejandro José Suárez Gonzáles.

Cargo/profesión/grado académico: Abogado

Institución: Estudio Suárez G. y Asociados.

Fecha: 25 de abril del 2022.

Objetivo General

Analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa 2021

1. De acuerdo a su experiencia: ¿De qué manera influye -la asimetría informativa en los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?

Es cierto que en muchos casos se vieron afectados por la asimetría informativa; los consumidores pensaron que las entidades financieras reprogramaron sus deudas a bajas tasas de interés o interés cero, entre otras medidas que se informaban a los consumidores, en donde el SBS. impondría obligaciones a las entidades financieras para facilitar el cumplimiento de las obligaciones a los consumidores.

2. De acuerdo a su experiencia ¿A consecuencia de la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?

Si, fueron perjudicados los consumidores, ya que, tenían expectativas de apoyo de parte del Estado de congelar las deudas o bajos intereses y estas no se cristalizaron de 'la manera como se informaba. Los consumidores se sintieron

defraudados por estos anuncios que se efectuaron en la época de la pandemia Covid-19.

3. En su experiencia, considera Ud. Que ¿a consecuencia de la asimetría informativa se ven perjudicados los consumidores financieros en tiempos de covid19 por la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato? ¿Por qué?

Sí, porque mayor porcentaje de reprogramación automáticas es debido a la coyuntura. Pero el consumidor tenía una percepción de que está modificación era con las tasas de interés reducidas. Porque de la manera de cómo fue tratado este tema a nivel financiero se soslayó el consentimiento de los consumidores, el cual se constituye como un requisito para poder modificar, variar o reprogramar la deuda crediticia.

4. De acuerdo a su experiencia: ¿por la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19 porque las entidades financieras han generado mayores costos en los préstamos y la inobservancia de los reclamos dentro del plazo legal? ¿Por qué?

Si, por las reprogramaciones se generaron mayores costos adicionales, Cliente no podía cumplir con sus obligaciones por motivos de salud y por cierre de negocios y por estar sometido a la declaración de emergencia sanitaria, que impedía que el consumidor en forma oportuna presentara sus reclamaciones o sus quejas ante esas entidades financieras.

Objetivo Específico N° 1

Establecer cómo debido a la asimetría informativa se vulnero la libertad de contratar, Arequipa 2021.

5. En su opinión: ¿Cómo debido a la asimetría informativa se vulneró la libertad de contratar?

Con el desconocimiento de los deudores respecto a las reprogramaciones y la expectativa de apoyo de entidades financieras y la única alternativa ofrecida por entidades bancarias los usuarios tenían que aceptar.

6. De acuerdo a su experiencia: ¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar por más que el proveedor - suministre toda la información, sí es que la entidad financiera usa su poder y recursos llevando a cabo prácticas que restringen los derechos de los consumidores? ¿Por qué?

Considero que si se vulneró la libertad de contratar porque el sistema financiero con autorización de la SBS y ASBANC proceden a reprogramar los créditos debido al momento crítico y que los usuarios se veían imposibilitados de cumplir con sus obligaciones.

7. En su opinión: ¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar ya que persiste el desconocimiento o desinformación del consumidor como la afectación a sus intereses económicos, Arequipa 2021?

Considero que, si se vulneró la libertad de contratar, por que, el deudor se vio imposibilitado de cumplir con sus obligaciones y con la expectativa de que las entidades financieras en la reprogramación de sus deudas aplicarían baja de tasas de interés.

Objetivo Específico N° 2

Determinar Cómo vulneró la falta de información del bien o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021.

8. De acuerdo a su experiencia: ¿Cómo vulneró la falta de información del producto o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19?

La falta de información de los productos para la reprogramación de sus deudas se debió principalmente a la menor posibilidad de comunicación con los clientes, muchos de estos clientes por lo incierto de la situación se guiaron por que los medios de comunicación no tenían la información uniforme, sino que, estos hacían conocer a los consumidores las noticias en forma variada lo que creaba más desconcierto.

9. En su opinión: ¿la falta de información del producto o servicio de

parte de las entidades financieras vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 engañándolos y confundiéndolos? ¿Por qué?

No, porque era de conocimiento público que los créditos fueron reprogramados, pero tal vez influyó la expectativa del consumidor que el Estado y las Entidades Financieras apoyarían y aplicarían el interés mínimo para la deuda reprogramada, debo indicar, además, que las entidades dieron poca información por el colapso de los medios electrónicos.

10. De acuerdo a su experiencia: ¿la falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 ya que los proveedores reprogramaron, congelaron las deudas sin revelar detalles sobre la oferta realizada, ocasionando que los deudores incurran en renuencia? ¿por qué?

Considero que de forma parcial se informó a los clientes del congelamiento y reprogramación de los créditos, de que hubo expectativa de los clientes para el congelamiento de deudas por el saldo total y no contemplaron pago de intereses compensatorios, y que el Estado asumiría el pago de intereses.

Arequipa 25 de abril del 2022.



Atelandro José Suárez GogaÁ

ABOGADO

C A A- 2273

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "la asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021 "

Entrevistado/a: Walter Vásquez Gherzi

Cargo/profesión/grado académico: Jefe de Negocios / abogado/ titulado

Institución: Mibanco

Fecha: 12 de abril del 2022.

Objetivo General

Analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa 2021

1 . De acuerdo a su experiencia: ¿De qué manera influye la asimetría informativa en los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?

Debido a que afecta la percepción de los consumidores financieros respecto a que inicialmente, pensaron que las entidades financieras tenían la capacidad de reprogramar sus deudas a bajas tasas de interés o interés cero. Debido a la poca información y sobre todo a la realidad de que en su mayoría son más vulnerables a las contingencias sanitarias y económicas. Por ello fue que fueron los más afectados, pero también de debe considerar los fuertes costos que tuvieron las entidades financieras, por temas de no pago de deudas, gastos para mejoras sanitarias e inversión en tecnología para la adaptación a la atención remota.

2. De acuerdo a su experiencia ¿A consecuencia de la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?

Considero que, si se vieron perjudicados debido a que planificaron sus préstamo y pago de obligaciones de acuerdo a expectativas de mayor apoyo del Estado, no tomando en cuenta que no podían ser atendidos todos ellos con préstamos Reactiva o FAE a bajo interés para poder atender sus necesidades urgentes en ese momento.

3. En su experiencia, considera Ud. Que ¿a consecuencia de la asimetría informativa se ven perjudicados los consumidores financieros en tiempos de covid19 por la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato? ¿Por qué?

Las reprogramaciones en su mayoría fueron realizadas con comunicación a los deudores y en casos puntuales se observó que fueron reprogramaciones automáticas debido a la coyuntura. Es cierto que si en muchos casos se vieron afectados por la asimetría de la información; pero el resultado hubiera sido peor si por no realizarse las reprogramaciones las entidades financieras en general hubiesen colapsado, ya que los créditos otorgados por el estado FAE y Reactiva beneficiaron a los clientes, pero no tuvieron un impacto favorable para las entidades financieras.

4. De acuerdo a su experiencia: ¿por la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19 porque las entidades financieras han generado mayores costos en los préstamos y la inobservancia de los reclamos dentro del plazo legal? ¿por qué?

La situación fue muy complicada para ambas partes por la crisis que se generó por el covid19. Si bien es cierto en algunos casos se generaron costos adicionales, también se debe tener en cuenta que muchos clientes no cumplieron con sus obligaciones en algunos casos por motivos de salud y otros clientes que siguieron generando ingresos por el tipo de negocio y que no cumplieron con el pago de sus obligaciones.

Objetivo Específico N° 1

Establecer como debido a la asimetría informativa se vulneró la libertad de contratar, Arequipa 2021.

5. En su opinión: ¿Cómo debido a la asimetría informativa se vulneró la libertad de contratar?

Debido a la situación de crisis ocasionada por el covid19 se tuvo que recurrir a medidas de emergencia, pero sea por comunicación telefónica, remota o presencial se informó a los clientes sobre la nueva modalidad de los contratos. Es cierto que hubo mucha asimetría informativa, pero en momentos de crisis se tuvieron que tomar medidas extraordinarias.

6. De acuerdo a su experiencia: ¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar por más que el proveedor suministre toda la información, sí es que la entidad financiera usa su poder y recursos llevando a cabo prácticas que restringen los derechos de los consumidores? ¿Por qué?

Considero que para el presente caso no se vulneró la libertad de contratar porque había un contrato de crédito vigente y lo que se hizo fue reprogramar las obligaciones de los clientes debido a que en ese momento crítico se veían imposibilitados de cumplir con las mismas y de no encontrarse una solución al problema los daños para los clientes, el sistema financiero y el estado en general hubieran sido mayores.

7. En su opinión: ¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar ya que persiste el desconocimiento o desinformación del consumidor como la afectación a sus intereses económicos, Arequipa 2021?

Considero que para el presente caso no se vulneró la libertad de contratar porque había un contrato vigente y que se hizo debido a la situación de emergencia mundial fue reprogramar los créditos, ya que en ese momento no podían ser pagados por los clientes. Debo indicar que muchos clientes que no tuvieron merma en sus ingresos por tener negocios en rubros de alimentación, salud, etc. no solicitaron la reprogramación y continuaron pagando de acuerdo a su contrato original y para los que no pudieron pagar por motivos de salud o por reducción de sus ingresos por el tipo de negocio fueron los clientes para los que se ejecutaron las reprogramaciones. Respecto a la afectación económica impacto a la mayoría de las personas y sectores, incluidas las entidades financieras.

Objetivo Específico N° 2

Determinar Cómo vulneró la falta de información del bien o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021.

8. De acuerdo a su experiencia: ¿Cómo vulneró la falta de información del producto o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19?

La falta de información de los productos para la reprogramación de las obligaciones financieras se debió principalmente a la menor posibilidad de comunicación presencial con los clientes. Debo indicar que si bien no se podía realizar la entrevista presencial Si había la posibilidad de comunicarse vía telefónica, por correo electrónico y WhatsApp, pero muchos clientes por lo incierto de la situación no se comunicaron con sus asesores y asumieron muchas de las condiciones de la reprogramación guiándose por información de los medios la que no era igual para todas las entidades financieras.

También en el caso del congelamiento (pago fijo de las cuotas sin cobro de interés compensatorio y moratorio) de las cuotas pensaron que se iba a realizar por el saldo total de las cuotas. Dicha situación no se podía realizar porque esto hubiese puesto en peligro a todo el sistema financiero privado

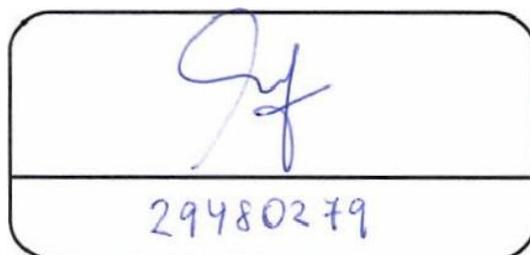
En su opinión: ¿la falta de información del producto o servicio de parte de las entidades financieras vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 engañándolos y confundiéndolos? ¿Por qué?

No creo que la dificultad para compartir información entre las entidades financieras y los clientes haya tenido como finalidad engañar o confundir a los clientes, lo que sucedió fue que muchos clientes optaron por esperar a que el estado les diera mejores condiciones, le otorgara préstamos a muy bajo costo y no reaccionaron en forma inmediata comunicándose con sus asesores. Debo indicar, además, que por supuesto hubo casos en los que también las entidades financieras dieron poca información lo que generó en algunos clientes, confusión.

9. De acuerdo a su experiencia: ¿la falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 ya que los proveedores reprogramaron, congelaron las deudas sin revelar detalles sobre la oferta realizada, ocasionando que los deudores incurran en renuencia? ¿por qué?

Las congelaciones y reprogramaciones realizadas se comunicaron a la mayoría de los clientes, indicando los plazos y montos de cuotas. Lo que pude apreciar es que hubo expectativas de los clientes para el congelamiento de las deudas por el saldo total y no contemplaron que tenían que pagar intereses compensatorios por los meses que no estuvieran pagando sus cuotas en forma regular. Todo ello se dio debido al momento de crisis que se vivió y porque muchos clientes como es obvio priorizaron gastos de alimentación y salud, creyendo que el estado o los bancos asumirían por ellos los intereses a pagar.

Arequipa 12 de abril del 2022.



A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink. Below the signature, the identification number 29480279 is written in blue ink.

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "la asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021"

Entrevistado/a: TEODORA GABRIELA BARRERA ALANCA

Cargo/profesión/grado académico: ABOGADA

Institución:

ESTUDIO - JURIDICO

Fecha: 11 de abril del 2022.

Objetivo General

Analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa 2021

1. De acuerdo a su experiencia: ¿De qué manera influye la asimetría informativa en los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?

SI INFLUYE DE UNA MANERA NOTABLE, LOS CONSUMIDORES SE VEN PERJUDICADOS DE NO TENER LA INFORMACIÓN EXACTA CUANDO REALIZAN UNA TRANSACCIÓN FINANCIERA.

2. De acuerdo a su experiencia ¿La consecuencia de la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?

SI SE VEN PERJUDICADOS LOS CONSUMIDORES PORQUE LA INFORMACIÓN NO ES ASIMÉTRICA.

3. En su experiencia, considera Ud. Que ¿a consecuencia de la asimetría informativa se ven perjudicados los consumidores financieros en tiempos de covid19 por la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato? ¿Por qué?

SI SE VEN PERJUDICADOS Y CON MUCHA MAS RAZÓN EN TIEMPOS DE COVID, MUCHAS VECES POR ESTE PROBLEMA LAS ENTIDADES FINANCIERAS UNILATERALMENTE TOMARON DECISIONES SIN CONSULTARLE AL CLIENTE, A VECES INCREMENTADO LAS TAZAS POR MOROSIDAD, INTERESES Y DEMAS.

4. De acuerdo a su experiencia: ¿por la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19 porque las entidades financieras han generado mayores costos en los préstamos y la inobservancia de los reclamos dentro del plazo legal? ¿Por qué?

SI, IGUALMENTE LA ASIMETRIA INFORMATIVA PERJUDICA A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS PORQUE EN LA MAYORIA DE CASOS ESTAS ENTIDADES SI HAN GENERADO MAYORES COSTOS EN SUS SERVICIOS.

Objetivo Especifico N° 1

Establecer como debido a la asimetría informativa se vulnero la libertad de contratar, Arequipa 2021.

5. En su opinión: ¿Cómo debido a la asimetría informativa se vulneró la libertad de contratar?

CUANDO SE CONTRATA UN SERVICIO ALGUNAS VECES NO SE
INFORMA DEBIDAMENTE AL CONSUMIDOR TODOS LOS DETALLES
DE LA TRANSACCIÓN.

6. De acuerdo a su experiencia: ¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar por más que el proveedor suministre toda la información, si es que la entidad financiera usa su poder y recursos llevando a cabo prácticas que restringen los derechos de los consumidores? ¿Por qué?

SI VULNERA LA LIBERTAD DE CONTRATAR PORQUE A PESAR DE
TENER TODA LA INFORMACIÓN COMPLETA "APARENTEMENTE", LAS
ENTIDADES FINANCIERAS SIEMPRE SALEN CON SUS RECURSOS Y MANERAS
QUE RESTRINGEN LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

7. En su opinión: ¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar ya que persiste el desconocimiento o desinformación del consumidor como la afectación a sus intereses económicos, Arequipa 2021?

SI

Objetivo Especifico N° 2
Determinar Cómo vulneró la falta de información del bien o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021.

8. De acuerdo a su experiencia: ¿Cómo vulneró la falta de información del producto o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19?

LES AFECTÓ EN SU ECONOMÍA FAMILIAR E INDIVIDUAL

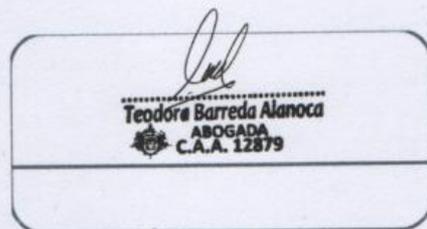
9. En su opinión: ¿la falta de información del producto o servicio de parte de las entidades financieras vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 engañándolos y confundiéndolos? ¿Por qué?

SI, PORQUE MUCHOS DE LOS CONSUMIDORES NO TUVIERON CONOCIMIENTO DE ALGUNAS CLAUSULAS DEL CONTRATO.

10. De acuerdo a su experiencia: ¿la falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 ya que los proveedores reprogramaron, congelaron las deudas sin revelar detalles sobre la oferta realizada, ocasionando que los deudores incurran en renuencia? ¿por qué?

SI, PORQUE MUCHOS DE ESTAS "OFERTAS" NO FUERON INFORMADAS PRECISAMENTE Y MUCHAS VECES SIN EL CONSENTIMIENTO DE CONSUMIDOR.

Arequipa 11 de abril del 2022.



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "la asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021"

Entrevistado/a:

Cargo/profesión/grado académico: Abogado Xavier Flores Mesares

Institución: Mibanco Banco de la Microempresa S.A

Fecha: 11 de abril del 2022.

Objetivo General

Analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa 2021

1. De acuerdo a su experiencia: **¿De qué manera influye la asimetría informativa en los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?**

Propagación del virus Covid-19 sorprendió a todos como empresas y consumidores, que no estaban preparados para el cambio tan radical, principal afectado es el consumidor, la mas vulnerable ante las consecuencias económicas y el desconocimiento del procedimiento de las entidades financieras.

2. De acuerdo a su experiencia **¿A consecuencia de la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?**

Sí, por ser el más débil de la relación contractual, por la pandemia se ha evidenciado aún más el desconocimiento de los procedimientos que realizan las entidades financieras.

3. En su experiencia, considera Ud. Que **¿a consecuencia de la asimetría informativa se ven perjudicados los consumidores financieros en tiempos de covid-19 por la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato? ¿Por qué?**

Sí, de forma excepcional las entidades financieras con autorización de órganos supervisores SBS, realizan reprogramación de créditos de forma

automática, pero debido a que el estado decreto cuarentena y algunas restricciones, los consumidores tenían la expectativa de que las entidades financieras podían apoyar con baja de tasas o cero intereses.

4. De acuerdo a su experiencia: **¿por la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19 porque las entidades financieras han generado mayores costos en los préstamos y la inobservancia de los reclamos dentro del plazo legal? ¿Por qué?**

Si, porque debido a la asimetría informativa, los consumidores se vieron en la obligación de aceptar las reprogramaciones, sin imaginar que al modificarse sus contratos sufriría un incremento en su saldo capital por el periodo de gracias que se les otorgo y el plazo más largo otorgado para poder reducir el valor cuota que sean mucho menor al contrato primigenio.

Objetivo Específico N° 1

Establecer como debido a la asimetría informativa se vulnero la libertad de contratar, Arequipa 2021.

5. En su opinión: **¿Cómo debido a la asimetría informativa se vulneró la libertad de contratar?**

Si, por la reprogramación de los créditos de parte de las entidades financieras, solo de una parte, peor aun si este nuevo contrato no firmo el consumidor.

6. De acuerdo a su experiencia: **¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar por más que el proveedor suministre toda la información, sí es que la entidad financiera usa su poder y recursos llevando a cabo prácticas que restringen los derechos de los consumidores? ¿Por qué?**

Si, se pude evidenciar que debido a la asimetría informativa los mas afectados son los consumidores financieros, los medios electrónicos puestos a disposición del usuario colapso por ende el consumidor solo

espero el apoyo de las entidades financieras sin acceder a una información suficiente y transparente.

7. En su opinión: **¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar ya que persiste el desconocimiento o desinformación del consumidor como la afectación a sus intereses económicos, Arequipa 2021?**

Si, hay vulneración de libertad de contratar ya que no ha existido mayor información de parte de las entidades financieras tampoco de los órganos supervisores que guíen a los consumidores, de que alternativas tenían en ese momento que ya estaban golpeados económicamente debido a la pandemia sus negocios quebraron y los dependientes suspendidos de su centro laboral.

Objetivo Específico N.º 2

Determinar Cómo vulneró la falta de información del bien o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021.

8. De acuerdo a su experiencia: **¿Cómo vulneró la falta de información del producto o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19?**

De parte de las entidades financieras no existió información de las alternativas que el consumidor podía acogerse, sino simplemente se reprogramaron todos los créditos y el consumidor con la expectativa de que sus cronogramas no fueron modificadas.

9. En su opinión: **¿la falta de información del producto o servicio de parte de las entidades financieras vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 engañándolos y confundiéndolos? ¿Por qué?**

No hay engaño mas si creo que si existió confusión de parte del consumidor porque al no existir mayor información de las alternativas como la reprogramación confundieron con el congelamiento de las deudas que solo aplico a dos cuotas de algunos prestamos, y el estado

que manejo este tema con intereses politicos perjudicando aun mas al consumidor.

10. De acuerdo a su experiencia: ¿la falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 ya que los proveedores reprogramaron, congelaron las deudas sin revelar detalles sobre la oferta realizada, ocasionando que los deudores incurran en renuencia? ¿por qué?
- Si, por que no se dio mayor información de las reprogramaciones y el cambio en las condiciones de los contratos.

Arequipa 12 de abril del 2022.


CAA.7405 Xaviera Flores Blasquez
ABOGADO
C.A.A. 7405

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "la asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021"

Entrevistado/a: Brenda Diaz Flores

Cargo/profesión/grado académico: Abogado

Institución: _____

Fecha: 11 de 05 del 2022.

Objetivo General

Analizar de qué manera influye la asimetría informativa en los Consumidores financieros en tiempos del covid19, Arequipa 2021

1. De acuerdo a su experiencia: **¿De qué manera influye la asimetría informativa en los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?**

Aumenta la desconfianza del consumidor sobre el producto a contratar, por ende bajan las ventas para el proveedor.

2. De acuerdo a su experiencia **¿A consecuencia de la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa, 2021?**

Si, el consumidor posee muchas dudas que en tiempo de Covid-19 son perjudiciales para el proveedor, el miedo a pagar mas intereses o ser mal calificado en el sistema financiero obligo al consumidor a rechazar el producto.

3. En su experiencia, considera Ud. Que ¿a consecuencia de la asimetría informativa se ven perjudicados los consumidores financieros en tiempos de covid19 por la reprogramación automática por parte de los proveedores sin autorización del deudor, sin que exista negociación del nuevo contrato? ¿Por qué?

No, pese a que existe una reprogramación y tal vez un incremento de intereses, se estaría actuando a favor del cliente y su bienestar personal y financiero.

4. De acuerdo a su experiencia: ¿por la Asimetría informativa se ven perjudicados los Consumidores financieros en tiempos de covid19 porque las entidades financieras han generado mayores costos en los préstamos y la inobservancia de los reclamos dentro del plazo legal? ¿Por qué?

En cuestión de costos tal vez pero surge por motivos de una emergencia sanitaria y se lo intenta ayudar de la mejor manera y que lo perjudique menos.

Objetivo Específico N° 1

Establecer como debido a la asimetría informativa se vulneró la libertad de contratar, Arequipa 2021.

5. En su opinión: ¿Cómo debido a la asimetría informativa se vulneró la libertad de contratar?

Por motivo de la emergencia se tuvo que tomar decisiones unilaterales por parte del proveedor, siendo así el consumidor solo pudo consentir tal vez sin estar de acuerdo.

6. De acuerdo a su experiencia: ¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar por más que el proveedor suministre toda la información, si es que la entidad financiera usa su poder y recursos llevando a cabo prácticas que restringen los derechos de los consumidores? ¿Por qué?

No, la libertad de contratar se dio al inicio del producto brindado, estando en un estado anormal de emergencia solo se procura buscar un bienestar para el consumidor, lo que sería aplicado con cualquier proveedor.

7. En su opinión: ¿La asimetría informativa vulnera la libertad de contratar ya que persiste el desconocimiento o desinformación del consumidor como la afectación a sus intereses económicos, Arequipa 2021?

No, la información se da y se provee de muchas formas, es responsabilidad del consumidor buscar dicha información, la libertad de contratar no exige al consumidor de buscar e informarse.

Objetivo Especifico N° 2

Determinar Cómo vulneró la falta de información del bien o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19, Arequipa 2021.

8. De acuerdo a su experiencia: ¿Cómo vulneró la falta de información del producto o servicio a los consumidores financieros en tiempos de covid19?

El consumidor tuvo que aceptar acuerdos, costos, gastos, plazos que muchas veces no estuvo de acuerdo y considero perjudicial para su economía.

9. En su opinión: ¿la falta de información del producto o servicio de parte de las entidades financieras vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 engañándolos y confundiéndolos? ¿Por qué?

Considero que no, se explico de la mejor manera que se pudo, se brindo asesoria y cuando no estuvieron de acuerdo muchas veces se regreso al estado original del producto, siempre se busco el bienestar del cliente.

10. De acuerdo a su experiencia: ¿la falta de información del producto o servicio vulneró a los consumidores financieros en tiempos de covid19 ya que los proveedores reprogramaron, congelaron las deudas sin revelar detalles sobre la oferta realizada, ocasionando que los deudores incurran en renuencia? ¿por qué?

Si, fue la falta de adecuada información lo que ocasionaba el rechazo del consumidor, sin embargo al momento de explicar correctamente se daban cuenta que el proveedor habia actuado de la mejor manera.

Arequipa 11 de abril del 2022.

