

# Obligaciones y derechos de proveedores y consumidores

## OPINIÓN



MARÍA DELIA OXLEY

Socia de CMS Grau

Es evidente que la pandemia por el covid-19 impulsa el e-commerce, convirtiendo a Internet en el medio de compra por excelencia, por lo que es relevante

reflexionar sobre las situaciones que podrían presentarse y los aprendizajes en los procesos de compra para lograr una relación de confianza entre proveedores y consumidores.

Como se recuerda, un error involuntario y manifiesto en la consignación de ofertas y promociones en la página web de un supermercado, inició una serie de reclamos por parte de algunos consumidores que alegaban haber realizado sus compras de manera adecuada por lo que, señalaban, debían recibir los productos.

Sin embargo, el supermercado precisó que, de acuerdo con los términos y condiciones expuestos en su web, los pedidos ingresados no fueron proce-



sados, emitiéndose una orden de reembolso, ante la entidad bancaria del medio de pago utilizado.

Esta situación no es nueva. Indecopi, vía Resolución N°3816-2015/SPC-Indecopi, resolvió con el criterio: "En ese sentido, no se puede admitir que se desconozca luego una operación

que ha sido validada y confirmada por el propio proveedor en su propia plataforma web. No obstante, diferente hubiera sido el caso, si existiera alguna restricción, limitación o advertencia que el propio proveedor haya informado en la plataforma web y que deje en suspenso la operación de compraventa a la validación en cuanto al stock, características del bien adquirido, disponibilidad, confirmación, precio u otra condición necesaria para perfeccionar la compraventa y poder dar lugar a la materialización de la misma con la correspondiente entrega final del bien adquirido (...)"

Este criterio se sustenta en el deber de información que obliga al pro-

veedor a brindar de manera clara y oportuna al consumidor las condiciones y restricciones aplicables a la compra de un bien o servicio, a fin de que el consumidor pueda tomar una decisión de consumo debidamente informada.

Teniendo en cuenta ello, es imperativo que el proveedor ponga a disposición de los consumidores de manera clara y oportuna los Términos y Condiciones que rigen las transacciones en sus plataformas. Asimismo, es importante que el consumidor revise dicha información de modo tal que pueda tomar pleno conocimiento de ella, a fin de que no se vean defraudadas sus expectativas de compra.

## REBOTE ESTADÍSTICO PERMITIRÍA QUE PBI SE EXPANDA 10.6% EN 2021

# Perspectiva de Perú se deteriora e inversión caería 7.4% en verano

En el FocusEconomics Consensus Forecast LatinFocus de octubre, el consenso de analistas ajustó a la baja proyección de crecimiento para la economía para el 2022, desde 3.8% a 3.4%.

WHITNEY MIÑÁN CABEZA  
whitney.minan@diariogestion.com.pe

Tras la caída de 11.1% en el 2020 -por el impacto de las medidas establecidas para mitigar los contagios de covid-19-, el consenso de analistas estima que este año la economía peruana se expanda 10.6% (ver tabla), sobre todo, por el rebote estadístico. Sin embargo, ¿qué se espera hacia adelante cuando se desvanezca ese efecto?

El FocusEconomics Consensus Forecast LatinFocus, elaborado por el FocusEconomics, ajustó a la baja su proyección de crecimiento para la economía nacional en el 2022, desde 3.8% a 3.4%. Pero este no es el único cambio. Hoy habla de una perspectiva

## Proyecciones económicas

|                                                   | 2021 |      | 2022 |      |
|---------------------------------------------------|------|------|------|------|
|                                                   | Set. | Oct. | Set. | Oct. |
| Crecimiento económico (PBI nominal, var. % anual) | 13.4 | 16.4 | 7.7  | 6.1  |
| Crecimiento económico (PBI, var. % anual)         | 9.9  | 10.6 | 3.8  | 3.4  |
| Demanda interna (var. % anual)                    | 10.4 | 11.1 | 2.7  | 2.5  |
| Consumo total (var. % anual)                      | 7.5  | 8.4  | 3    | 3.1  |
| Consumo privado (var. % anual)                    | 8.6  | 8.9  | 3.2  | 3.3  |
| Consumo público (var. % anual)                    | 5.9  | 7    | 2.9  | 2.9  |
| Inversión fija (var. % anual)                     | 22.5 | 24.7 | 1.1  | -0.5 |
| Exportaciones (B&S, var. % anual)                 | 17   | 15.2 | 6.2  | 6.9  |
| Importaciones (B&S, var. % anual)                 | 15.2 | 15.8 | 3.3  | 4    |
| Manufactura (var. % anual)                        | 12.3 | 14.3 | 2.4  | 1.4  |
| Comercio (var. % anual)                           | 14.1 | 14.8 | 2.9  | 2.6  |

FUENTE: FocusEconomics Consensus Forecast LatinFocus - octubre

que se deteriora (outlook de deteriorates), cuando el mes pasado indicó que esta mejoraba (outlook improves).

"Este año, se prevé que la economía crezca al ritmo más rápido de la región, antes de que el crecimiento se desacelere notablemente en 2022 a medida que ceda el efecto base favorable. Las reducciones notables en el crecimiento del gasto de capital y de los con-

sumidores impulsarán la desaceleración, mientras que es probable que la agitación política y un lanzamiento de vacunas relativamente lento pesen sobre la actividad en el corto plazo. Se prevé que el PBI aumente un 10.6% en 2021 y un 3.4% en 2022, 0.4 puntos porcentuales menos que el pronóstico del mes pasado", menciona el consenso de analistas.

## Inversión

Uno de los motores de la economía -y un generador de empleo permanente de calidad- es la inversión (sobre todo la privada). Para el consenso, la inversión fija total rebotaría un 24.7% este año, pero se contraería 0.5% en el 2022 (1.6 pp menos que en el pronóstico de setiembre).

De hecho, se proyecta que la inversión total caiga desde el último trimestre de este año (-2.6%), pero se agudizaría durante el verano: entre enero y marzo del 2022, este indicador se contraería 7.4%, caída más acentuada que el -6.9% que estimó en setiembre, y que sería mayor aún en el segundo trimestre del próximo año, cuando la inversión retrocedería 7.6% (cifra que se ajustó desde -6%).

Cabe recordar que la confianza empresarial subió ligeramente a 35 puntos en setiembre desde 33.6 en agosto, que había marcado el peor resultado desde junio de 2020. Pero el índice se mantuvo muy por debajo del umbral 50, que separa el pesimismo del optimismo entre las empresas, por cuarto mes consecutivo.

## Manufactura

Si bien crecería este año 14.3%, los analistas prevén que el sector manufactura caiga un 4.7% este trimestre.

## ENCUESTA LABORAL

# Para 35% de empresas es difícil encontrar talento calificado

Aun cuando hay optimismo del sector empresarial para contratar más personal en el último trimestre del año, la escasez de profesionales calificados para cubrir las vacantes que se necesitan se ha convertido en uno de los principales obstáculos, según ManpowerGroup.

Actualmente, el 35% de empresas locales tiene dificultades para hallar al personal adecuado para sus operaciones; mientras que, a nivel global, la cifra de la escasez de talento se eleva a 69%, el mayor porcentaje registrado en 15 años y que se repite en los dos últimos trimestres del 2021, refiere la firma en base a una encuesta, informó **Gestión.pe**.

Entre los profesionales más buscados por las empresas, hoy en una etapa de reactivación de la economía, destacan ejecutivos de ventas, analistas comerciales y especialistas en business intelligence. Además, perfiles de TI como expertos en Big Data, marketing digital, entre otros.



Más buscados. Profesionales con manejo digital.

Según ManpowerGroup, los empleadores se han enfocado en tres incentivos para atraer nuevos profesionales: capacitación, flexibilidad y mejores salarios.

El 41% de empresarios ofrece capacitación, desarrollo de habilidades y tutorías. Además, 7 de cada 10 han acelerado sus programas de formación; el 39% ofrece horarios de trabajo más flexibles, destacando el modo remoto. En tanto, el 31% propone aumentar los salarios para captar y retener nuevos profesionales. ManpowerGroup encuestó a 600 empleadores peruanos en 7 regiones.