

Servicios de *delivery* y protección al consumidor

Katalina García Ruiz¹

Resumen: Para que el consumidor pueda contratar servicios de *delivery* en empresas como PedidosYa, Rappi o Ubereats, debe aceptar términos y condiciones no negociables, y propuestos unilateralmente por el proveedor, Por lo que el consumidor queda en la posición de aceptarlas y hacer uso de la plataforma, o rechazarlas las condiciones, y por ende servicios ofrecidos. El contenido de estas cláusulas, que son parte de un contrato de adhesión , podría ser considerado abusivo, ya que encajan con el artículo 16 de la Ley de Protección al Consumidor. Es por esto, que se establecerá la calidad de proveedor de estas empresas, luego se examinarán y calificaran las cláusulas que se suponen abusivas, y se buscará una posible solución a esta situación de desventaja a la que se ven expuestos miles de consumidores a diario.

Palabras claves: Cláusulas abusivas – Derecho del Consumo – Protección al consumidor

Innumerables notas de prensa y noticias en televisión han dado a conocer a la población el gran alcance que han obtenido las empresas de *delivery*, antes y después de la pandemia desatada a causa del Covid-19. Según la Revista Logitec, solamente PedidosYa “cuenta con más de 6.000 comercios adheridos a la plataforma, 200 empleados y 2.000 repartidores que prestan servicios.” (Revista Logitem, 2019). Por lo tanto miles de consumidores hacen uso de los servicios y aceptan los términos y condiciones que proponen las empresas en cuestión.

En Chile, para poder hacer uso de las aplicaciones de Rappi, Ubereats y PedidosYa es necesario antes aceptar los términos y condiciones. El consumidor al leerlos se encuentra de frente con estas tres empresas eximiéndose de cualquier responsabilidad, con la justificación de no ser el vendedor directo de los bienes, y además con cláusulas abusivas.

En cuanto a estas últimas, se repiten en los Términos y Condiciones de las tres empresas, por ejemplo, estas se reservan el derecho a negarse a prestar el servicio, cerrar cuentas o eliminar o editar el contenido a su entera discreción, no garantizan la protección de los datos personales de los usuarios y manifiestan expresamente que no son responsables del uso fraudulento de estos datos, no se hacen responsables en el caso que los usuarios no reciban los pedidos, etc. En consecuencia estas cláusulas deben ser calificadas

¹ Estudiante de cuarto año de la Carrera de Derecho de la Universidad de la Frontera, Ayudante de Investigación de Proyecto Fondecyt N° 11190543 “Criterios de verificación de asimetría en las relaciones b2b. Una perspectiva de Derecho Comparado” a cargo de la Dra. María Elisa Morales. Correo: k.garcia03@ufromail.cl

como cláusulas abusivas según el artículo 16 de la Ley de Protección al consumidor que regula la materia y deben ser eliminadas o modificadas sustancialmente en estos contratos.

Es necesario destacar también, la absoluta negativa de estas empresas de ser catalogadas como proveedores. Sobre esto, el artículo 43 de la que regula la materia, establece que *“El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.”* Para dejar clara la calidad de intermediario de las empresas en cuestión, es importante el análisis que hace la profesora Barrientos al artículo 1 N° 2 que define el concepto de proveedor: *“se incluyen a todos los agentes de la cadena consumo, no solo al vendedor (...)”*(Barrientos, 2019).

Confirmado que estas empresas son proveedoras, se hace aplicable la Ley de Protección al consumidor, Entonces, ¿cómo podrían corregirse estas vulneraciones a los derechos de los consumidores? La ley mencionada anteriormente en su artículo 58 letra E faculta al Servicio Nacional del Consumidor a llevar a cabo un Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, que tiene por finalidad *“la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.”* Sería adecuado y dentro de las funciones del Servicio, que este iniciara Procedimientos Voluntarios Colectivos con las empresas líderes en *delivery* en Chile, y así proteger a los consumidores de eventuales violaciones a sus derechos.

Referencias bibliográficas

Barrientos, F. (2019). *Lecciones de Derecho del Consumidor*. Santiago: Thomson Reuters.

Ley N° 19.496 Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, de 07 de marzo de 1997. Diario Oficial Chile

Revista Logitem (2019) *¿COMO SE MUEVE EN CHILE LA INDUSTRIA DEL DELIVERY?* Disponible en: <https://www.revistalogistec.com/ecommerce-2/2449-como-se-mueve-en-chile-la-industria-del-delivery>

