

Informe General

En general, se distingue entre el servicio de retiro y entrega, y la compra del bien. En algunos casos se adiciona el cobro por el uso de la plataforma propiamente tal.

En ese marco, existe una tensión entre las condiciones de venta del propio proveedor y de la plataforma de delivery, entre otros conceptos a propósito del precio, promociones y ofertas.

También existe una tensión a propósito de la definición que las plataformas dan respecto de sus servicios, su definición contractual respecto del régimen de responsabilidad y el régimen de responsabilidad establecido en la ley.

1. Respetto del producto comprado:

Hay diferencias entre el precio normal, de promoción y oferta del proveedor y las condiciones de precio de la plataforma de delivery.

2. Respetto del servicio de envío:

En general, el precio de envío es informado una vez determinado el lugar de compra y entrega. Sin embargo, no existen parámetros informados que permitan verificar que se trata de un cobro no discriminatorio.

3. Respetto de la membrecía

Existe información respecto de las condiciones esenciales, y en algunos casos en el mismo soporte se informan las condiciones contractuales o bien en link aparte, lo que dificulta su accesibilidad.

4. Respetto del proceso de compra a distancia:

En general, las condiciones generales no se encuentran destacadas durante el proceso de compra. Son accesibles en links dispuestos en la pagina inicial en algunos casos, en las páginas iniciales y de compra, o por medio de pasos de difícil acceso.

En general, durante la compra no se informa ni la existencia ni la negación del derecho de retracto. En algunos casos, está regulado en las condiciones y términos que no están a vista del consumidor en el mismo proceso de compra.

En general, no se informa cómo se envía la confirmación escrita del contrato. Este tampoco se informa en los “Términos y condiciones”.

En general, no informa su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos que pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos. En general, informan algunos datos pero con otros objetivos.

En general, se recibe email de confirmación de pedido sin embargo este no contiene una copia íntegra, clara y legible del contrato.

5. Respecto de la garantía

En general, en el marco de cláusulas de exención o limitaciones severas de responsabilidad, o bien no regulan la garantía legal de mejor o peor manera, o lo regulan tensionando la renuncia anticipada de los derechos de los consumidores en la materia.

En general:

- a. El proveedor no informa previamente, “por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno”, “en términos comprensibles y legibles”, “los términos de la garantía” legal y voluntaria.
- b. El proveedor no informa la existencia de la garantía legal, plazos y mecanismos para hacerla valer.
- c. El proveedor no informa la existencia de la garantía voluntaria, plazos y mecanismos para hacerla valer.

6. En materia de control de forma de contratos de adhesión y condiciones generales contratación

En general, los términos y condiciones no están escritos en términos comprensibles, al utilizar un lenguaje técnico, amplio, ambiguo.

En general, los términos y condiciones están escritos en términos que induzcan a error o engaño al consumidor, por ejemplo, por omitir información relevante o entregarla de manera imprecisa o vaga.

7. En materia de control de fondo de contratos de adhesión y condiciones generales contratación

En general, a juicio de los informantes existen cláusulas abusivas vinculadas con:

- a. Limitaciones o exclusiones de responsabilidad de las plataformas de delivery;
- b. Cambios unilaterales de los contenidos del contrato, lo que entre otras cosas, tensiona el consentimiento prestado por el consumidor;
- c. Término unilateral del contrato no reglado que puede amparar comportamientos abusivos;
- d. Respecto del consentimiento del consumidor, tensionado por las facultades asociadas a la modificación del objeto del contrato y declaraciones que otorgan efectos más allá de la propia naturaleza del hecho, por ejemplo de la lectura y aceptación de los términos y condiciones.
- e. Cláusulas que implican renuncia anticipadas de derechos de los consumidores;
- f. Cláusulas que implican prorrogas de competencia territorial o someten a arbitraje los problemas de los consumidores, sin informar el derecho del consumidor de recurrir siempre a los tribunales de justicia;
- g. Cláusulas desequilibradas y abusivas por falta de reciprocidad;
- h. Cláusulas abusivas por su vaguedad o amplitud, y la aptitud de amparar comportamientos abusivos; y
- i. Cláusulas que implican calificaciones jurídicas otorgadas por las partes, a través de cláusulas predispuestas por el proveedor, en el marco de legislaciones irrenunciables por ser parte del OPE.

8. En materia de información de precios en contratos de adhesión y condiciones generales contratación:

La forma como se presenta el precio refuerza la idea que se trata de una compra de bien por un lado, del servicio de retiro y despacho por otro, y el servicio de la plataforma propiamente tal, en algunos casos.

La forma de presentación del precio dificulta el conocimiento del precio final y la competencia.