

Informe Individual: Cornershop¹

1. Respetto del producto comprado:

- El sitio presenta enlaces con la imagen corporativa de otros proveedores como supermercados, a los que se puede acceder, luego pareciera que se estuviera eligiendo en una vitrina virtual del mismo proveedor.

De hecho en el resumen de la compra se indica “Tu compra en Jumbo”. Esto es relevante porque los precios de oferta del supermercado no se reflejan necesariamente en la aplicación.



Imagen pagina principal Cornershop.

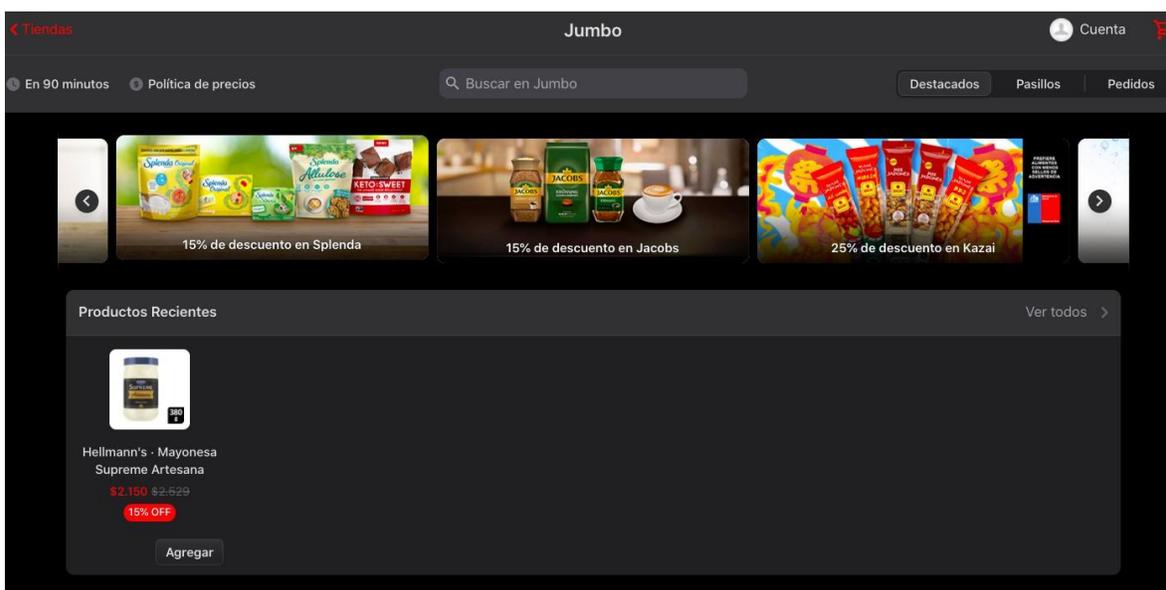
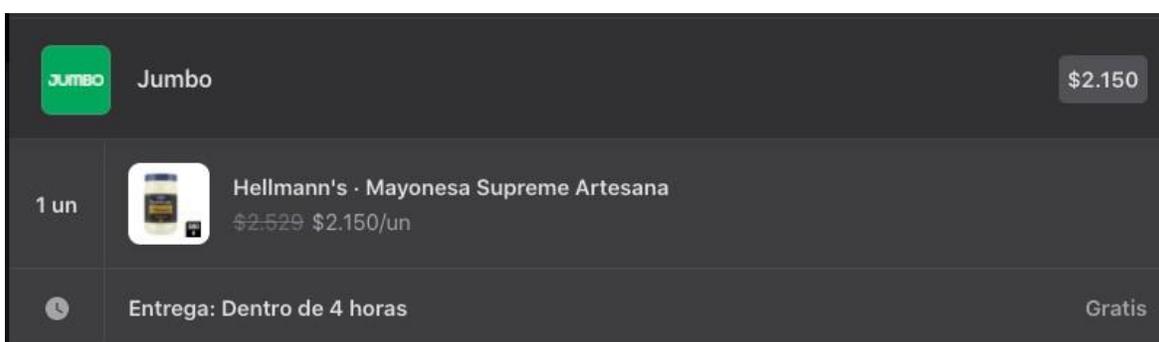


Imagen al pinchar icono supermercado en la página de Cornershop.

¹ Información obtenida en <https://cornershopapp.com/es-cl/terms?adref=customer-app>

- b. Tratándose de supermercados, en general el precio normal coincide. No obstante, tratándose de ofertas, estas no se reflejan ni en la aplicación ni en la boleta.

En términos y condiciones indica “19. Descuentos, promociones y beneficios de las tiendas. Cornershop no aplica los descuentos y promociones que se muestran en tiendas. Los precios que cobramos son los que publicamos, independiente de lo que encontremos en la tienda.” Lo que puede ser abusivo por sorpresivo, toda vez que acceder a esta información requiere 4 pasos; engañoso al parecer se está comprando en el comercio; y contradictorio con su definición de servicio y clausulas limitativas y eximentes de responsabilidad.



Precio en mini sitio Jumbo de Cornershop



Precio en sitio web de Jumbo.



Boleta del Supermercado Jumbo que no coincide ni con el precio oferta de Jumbo, ni refleja el descuento informado en Cornershop.

Cornershop

JUMBO

Tu pedido de Jumbo

● Entregado el 29 de Diciembre de 2021 a las 17:34

CL-000597-3977343

Productos ⓘ	\$2.529
Ver menos	
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <div style="text-align: center; margin-right: 5px;">1 un</div> <div style="margin-right: 10px;"> </div> <div> <p>Hellmann's • Mayonesa Supreme Artesana</p> <p>Frasco 380 g • \$2.529/un</p> </div> <div style="margin-left: 10px; color: green; font-weight: bold;">\$ 2.529</div> </div>	
Envío ⓘ	\$3.000
Cargo por alta demanda	\$3.000
Descuentos ⓘ	-\$379
● Malloa, Hellmanns, Lipton y más con 15% de descuento	-\$379
Propina para Shopper ⓘ	\$0
Total ⓘ	\$5.150
Total cargado a Visa 6049	\$5.150

Visita [pagos con tarjeta](#) para más información.

Boletas del pedido ⓘ

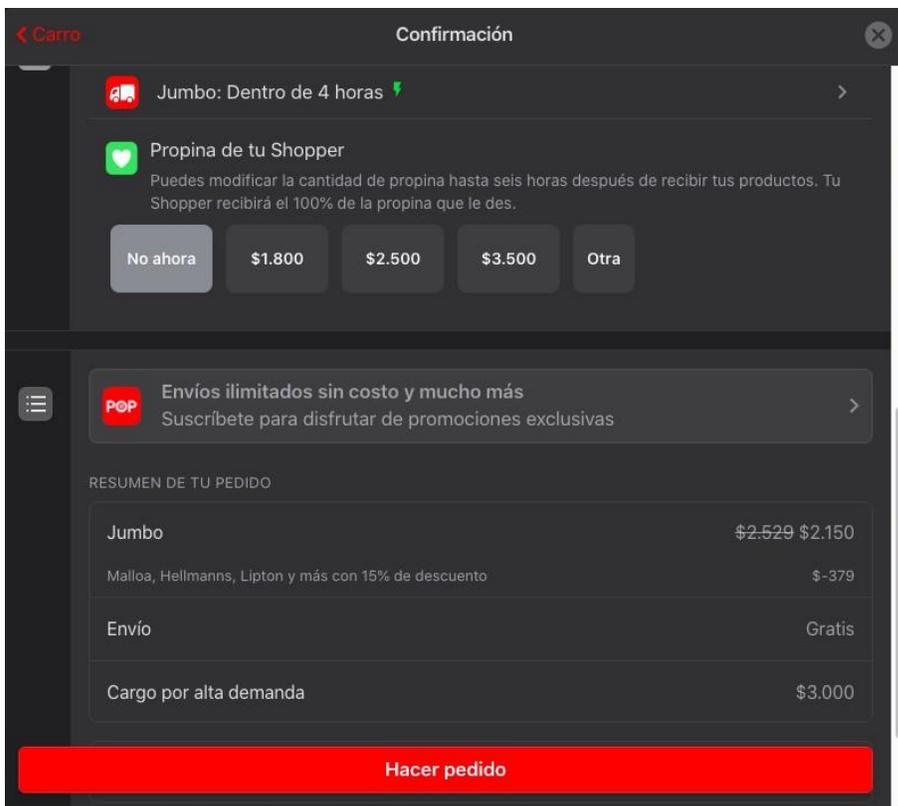
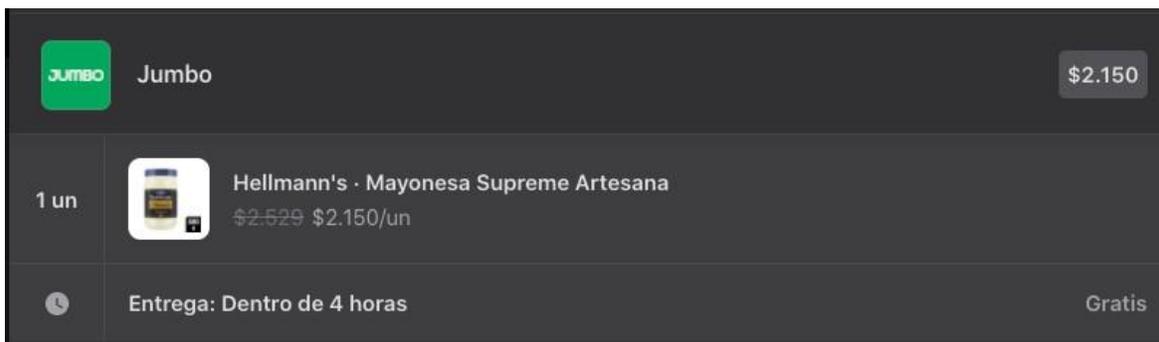
Tu boleta de Jumbo

Diferencia de precio con la tienda \$0

Información entregada por Cornershop sobre “Tu pedido de Jumbo”, informa descuento aplicado pero no se refleja en la boleta de Jumbo.

2. Respetto del servicio de envío:

- a. 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.
- b. En el caso particular se informa que “Entrega: Dentro de 4 horas Gratis”, no obstante al elegir dicho horario, se informa un precio de entrega por alta demanda.

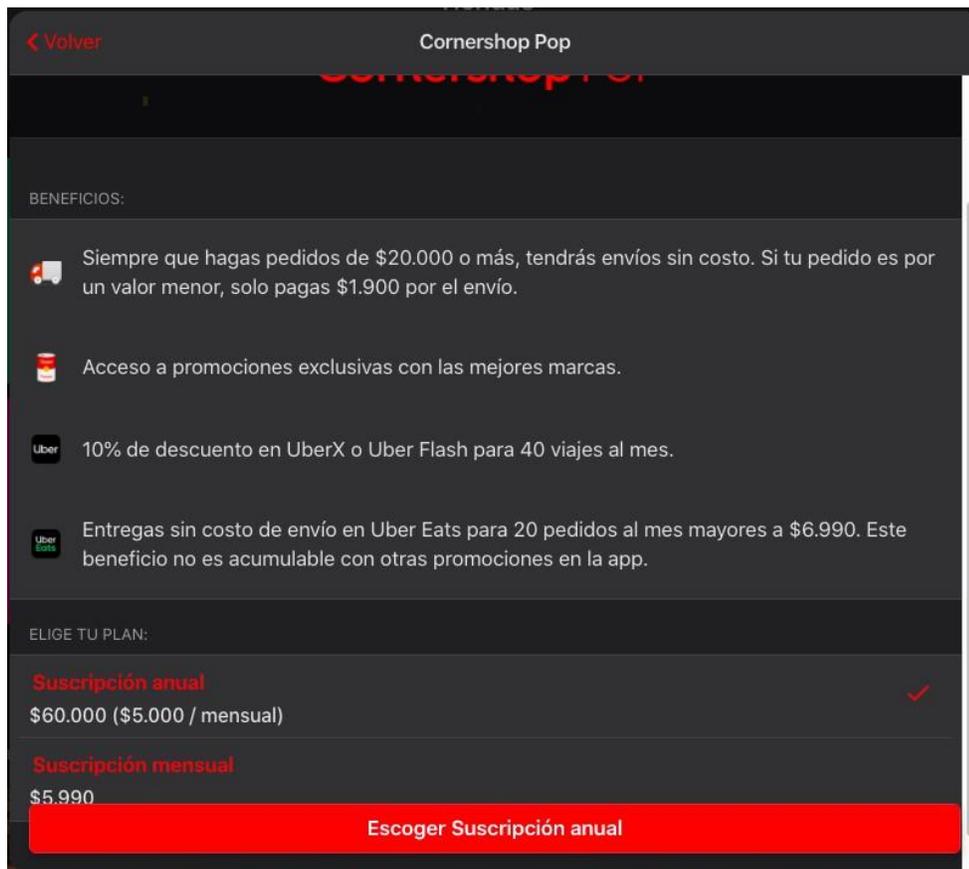


c. Por defecto se carga una propina al “Shopper”.



3. Respecto de la membrecía

- No posee un contrato sino que aplica los términos y condiciones generales.
- La información se reduce al precio y periodo de tiempo y es presentada en un pop up.

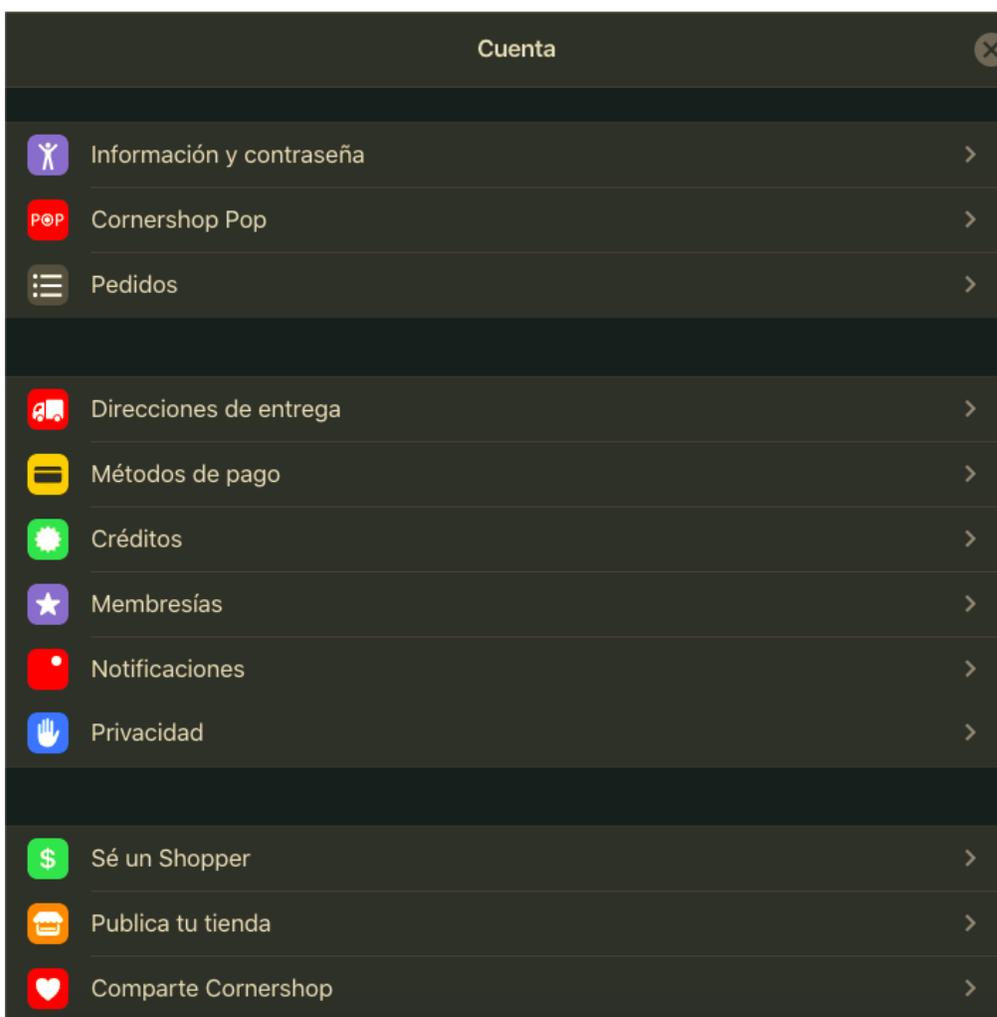


4. Respeto del proceso de compra a distancia:

- a. Las condiciones generales no se encuentran directamente accesibles durante la compra ni en la pantalla de inicio. Para que el consumidor pueda acceder a las condiciones generales debe realizar un conjunto de tres pasos: ingresar a “cuenta”, luego a “privacidad”, luego a “términos y Condiciones” y se abre una ventana con los términos y condiciones².

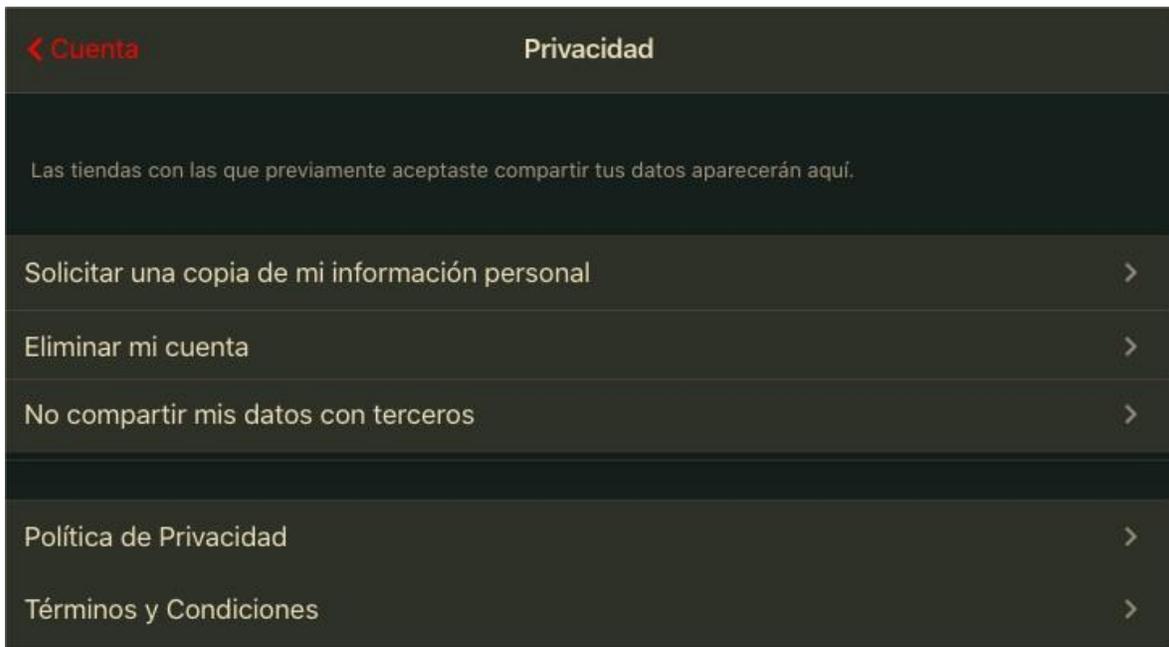


Paso 1



² Disponibles en <https://cornershopapp.com/es-cl/terms?adref=customer-app>

Paso 2



Paso 3



Paso 4

- b. Durante la compra no se informa ni la existencia ni la negación del derecho de retracto. Este tampoco se informa en los “Términos y condiciones”. Sin embargo, sí parece en los términos y condiciones de Colombia³.

No se indica en la plataforma la renuncia a este derecho por parte del consumidor. Consideramos que la empresa al considerarse como un mero facilitador, no ha supuesto que el ítem debe ser incorporado u omitido.

- c. No se informa cómo se envía la confirmación escrita del contrato. Este tampoco se informa en los “Términos y condiciones”.
- d. No se informan los pasos que deben seguirse para celebrar el contrato. Este tampoco se informa en los “Términos y condiciones”.
- e. El proveedor 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 los “Términos y condiciones” se informa email en casos de dudas.
- f. Se recibe email de confirmación de pedido sin embargo este no contiene una copia íntegra, clara y legible del contrato. Si se pincha “abrir detalles” muestra los productos el precio total a pagar pero no incluye ni una copia íntegra, clara y legible del contrato ni un link para acceder aél.

Recibimos tu pedido
Tu pedido de Jumbo está programado

Entrega de pedidos evitando contacto físico
Por la seguridad de todos, las entregas se harán manteniendo distancia entre el Shopper y quien recibe.

FECHA DE ENTREGA:
Antes de las 6:14 PM
29 de diciembre

Abrir detalles

El monto final de tu pedido puede variar si decides agregar un nuevo producto o si necesitamos reemplazar alguno. Por ahora, realizamos un cobro del 85% de tu pedido (\$4.380). Una vez que terminemos el proceso de compra, cobraremos la diferencia.

Tip: recuerda estar atento a tu teléfono. Tu Shopper podría contactarte por posibles cambios o reemplazos.

Número de pedido: CL-000597-3977343 · ¿Necesitas ayuda?

³ Ver punto 12 disponible en <https://cornershopapp.com/es-co/terms?country=CO>

Cornershop



Tu pedido de Jumbo

Entregado el 29 de Diciembre de 2021 a las 17:34
CL-000597-3977343

Califica tu experiencia



Total \$5.150

Para más detalles sobre pagos y precios, revisa tu boleta.



Envío

Pedro Hemrick Ling 764, Ñuñoa, Región Metropolitana, Chile



Matias



Productos

Encontrados

1 un



Hellmann's • Mayonesa Supreme Artesana
Frasco 380 g

5. Respetto de la garantía

Al no considerarse un proveedor y solo limitarse a autodefinirse como “facilitador”, el proveedor excluye la aplicación de cualquier tipo de garantía legal en los siguientes términos, en la cláusula 10 de los términos y condiciones, denominada “Renuncia”: *“El uso de Cornershop es bajo el propio riesgo del Usuario. Los Servicios se prestan tal como son ofrecidos, sin garantías de ningún tipo, explícita o implícita, incluyendo, pero no limitada a, las garantías de comercialización, idoneidad del Producto para un propósito particular y no infracción. Cornershop no efectúa ninguna clase de representación o garantía relativa a la exactitud o totalidad del contenido ofrecido a través del uso de Cornershop o sobre el contenido de cualquier sitio web vinculado al uso de Cornershop, ni de los Comercios. Cornershop no asume ninguna responsabilidad derivada de (i) errores o imprecisiones del contenido; (ii) lesiones personales o daños a la propiedad, de cualquier naturaleza, como resultado de su acceso y uso de la Plataforma; (iii) acceso no autorizado o uso de servidores seguros de Cornershop y/o cualquier información personal y/o financiera almacenada en ellos; (iv) la negativa de un Comercio de entregar los Productos comprados.”*

Esta cláusula podría implicar la renuncia anticipada de los derechos del consumidor. Va en la misma línea de las cláusulas de responsabilidad, que buscan eximir de la responsabilidad que le corresponde por ley.

Adicionalmente:

- 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.

Sin embargo, en términos y condiciones, reporta una mecánica de funcionamiento frente a defectos que habilitan el ejercicio del derecho legal de garantía, pero que en los hechos implica una renuncia anticipada a la misma y por tanto abusiva, entre otras que la opción de devolución de dinero sea por defecto en créditos Cornershop: “26. Devoluciones y Reembolsos. Si recibes un producto en mal estado o un producto equivocado, por favor repórtalo enviado un mail a info@cornershopapp.com o a través del chat de tu app para que podamos ayudarte con la solución.

Los reembolsos se realizarán en créditos Cornershop, los cuales serán abonados al Perfil del Usuario. No obstante lo anterior, el Usuario podrá requerir la devolución del dinero efectivo al método de pago utilizado en la Orden de Compra respectiva en caso de ser crédito o a su cuenta bancaria en caso de ser débito, contactando a help@cornershopapp.com

Los reembolsos directo a la tarjeta de crédito estarán sujetos a los plazos vigentes en virtud de los términos y condiciones que regulen la relación del Usuario con la correspondiente institución financiera o emisor de tarjeta de crédito, que podrían tardar un mínimo de 5 días hábiles en verse reflejados en tu cuenta.

Los reembolsos a la cuenta bancaria a través de transferencia podrán tardar hasta 3 días bancarios hábiles.

Las devoluciones de productos directo en la tienda, están sujetas a las políticas de devolución de cada cadena y cada sucursal.”.

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

- a. Los términos y condiciones no están escritos en términos comprensibles, al utilizar un lenguaje técnico, amplio, ambiguo.
- b. 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

a. Respecto de las cláusulas de responsabilidad

El punto 4 de los términos y condiciones estipula un eximente absoluto de responsabilidad por parte del proveedor. Señala la cláusula que: *“En este sentido, el Usuario declara entender que Cornershop no es más que un mero facilitador que pone a disposición de éstos el uso de una Plataforma por medio de la cual interactúa directamente con el o los Comercios; que en ningún caso entiende comprar los Productos a Cornershop y que, en caso de existir cualquier tipo de daño o vulneración de derechos del consumidor, esto será materia a reclamar directamente en contra del Comercio, no afectando de manera alguna a Cornershop.”*

Luego, en la cláusula 10, reitera la exclusión de cualquier tipo de responsabilidad señalando que *“Cornershop no garantiza que la Plataforma funcionará libre de errores o que esté libre de virus u otros productos peligrosos.”*

Finalmente, el proveedor limita de forma absoluta su responsabilidad en la cláusula 12 de los Términos y Condiciones señalando que: *“El Usuario acepta que Cornershop no se hace responsable por ningún daño directo, indirecto, lucro cesante, daño emergente, daño incidental, especial o consecencial, proveniente de o en relación con (i) el uso de la Plataforma; (ii) la responsabilidad de cualquier Comercio, Comprador o Repartidor que no preste sus servicios bajo subordinación y dependencia de Cornershop; (iii) en relación con el rendimiento o navegación en la Plataforma o sus enlaces a otros sitios web, incluso si Cornershop ha sido informado de la posibilidad de tales daños; (iv) la calidad y cantidad de los Productos entregados al Usuario; (v) la seguridad del uso de los Productos adquiridos; o (vi) la información errónea, incompleta o incorrecta sobre los Productos ofrecidos por un Comercio.”*

Además resulta desequilibrada en relación a la disposición 13: **“13. Indemnidad** El Usuario se obliga a defender, indemnizar y mantener indemne a Cornershop, sus funcionarios, directores, empleados, agentes y afiliados, de y contra cualquier pérdida, reclamos, acciones, costos, daños, sanciones, multas y gastos, incluyendo sin limitación honorarios de abogados, que surjan de, relacionados con o resultantes del uso no autorizado de la Plataforma por parte del Usuario, o de cualquier incumplimiento de estos Términos y Condiciones, incluyendo sin limitación, cualquier violación de cualquier ley, ordenanza, orden administrativa, norma o reglamento. Cornershop dará aviso, a la brevedad, de cualquier reclamación, demanda o procedimiento, y tendrá derecho a asumir la defensa respecto de cualquier reclamación, demanda o procedimiento.”

La renuncia a todo tipo de responsabilidad que debe aceptar el consumidor es una cláusula totalmente contraria a la ley y, llega al extremo de que el

proveedor no solo se exime de aquello que se considera mero facilitador, sino que además lo extiende al propio servicio que presta en su calidad de tal, cual es, el funcionamiento de la propia plataforma.

Esta declaración va contra la realidad material toda vez que existen servicios de membresía pagados por los cuales responde; se cobra por un servicio de despacho por el cual responde de manera directa o en su carácter de intermediario; y respecto de la compra de bienes se trata de una situación discutible, toda vez que como hemos visto, no se respetan los precios de oferta del proveedor final y que el acceso a la plataforma esta mediado por Cornershop.

b. Respecto del cambio unilateral

Se observa que el precio final de la transacción sí tiene variaciones de precios que se modifican de forma unilateral por el proveedor. Específicamente, el punto 3 de los Términos y Condiciones establece que “*El usuario acepta que Cornershop podría cobrar comisiones por los servicios prestados a éstos*”, abriendo de esta forma la posibilidad de modificaciones unilaterales.

En punto 9, a propósito de modificación o término unilateral del servicio pagado de membresía, también indica “*Cornershop se reserva el derecho de cancelar tu suscripción a Cornershop Pop, sin aviso y a discreción de Cornershop. Si Cornershop cancelara tu suscripción, automáticamente se procesaría una devolución por el monto equivalente al porcentaje de días que quedan de tu suscripción multiplicado por el valor que pagueste por tu membresía. También puedes cancelar tu membresía en cualquier momento enviando un correo electrónico a help@cornershopapp.com*.” lo que por su amplitud puede amparar comportamiento arbitrarios y abusivos al tratarse de un derecho a termino unilateral sin causales ni procedimiento.

Pero las posibilidades de modificación unilateral no solo se limitan al precio de los productos (situación que se puede verificar con cada compra efectuada mediante la plataforma), sino que se extienden a la modificación absoluta de los Términos y Condiciones de contratación, es decir, al propio contrato.

En punto 9 a propósito del servicio de membresía. “*Los términos y condiciones de uso de Cornershop y Cornershop Pop pueden modificarse de vez en cuando, y puedes consultarlos en todo momento en esta página. Los cambios, excepto los de precio, se aplicarán tanto a membresías nuevas como a membresías vigentes.*”

Señala al respecto la cláusula 12 que: “**Modificaciones.** *Cornershop podrá, a su sola y absoluta discreción, cambiar por sí y sin aviso previo los Términos y Condiciones. Sin embargo, tales cambios sólo se aplicarán desde el momento en que sean publicados en la Plataforma y registrarán para*

las transacciones que se celebren con posterioridad a su entrada en vigor, sin alterar las transacciones celebradas con anterioridad.”

En la misma línea de la modificación o término unilateral: “14. *Terminación.* A su sola discreción, Cornershop puede modificar o interrumpir la Plataforma, o puede modificar, suspender o interrumpir su acceso o el soporte, por cualquier razón, con o sin previo aviso y sin ninguna responsabilidad los Usuarios o cualquier tercero. Aun cuando un Usuario pierda el derecho a utilizar la Plataforma, los presentes Términos y Condiciones serán ejecutables en su contra.

El Usuario podrá terminar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, dejando de utilizar la Plataforma, sobreviviendo todas las disposiciones que por su naturaleza debieran sobrevivir para surtir efecto.

La terminación de los Servicios y/o el cierre de la cuenta del Usuario, por cualquier causa, no generará compensación ni indemnización en su favor por parte de Cornershop.” Esta disposición por su falta de causales y procedimientos resulta amplia, vaga e imprecisa y por lo tanto puede amparar comportamientos abusivos.

En la misma línea en punto 18: “Cornershop podrá suspender o dar por terminada una cuenta de Créditos Cornershop, o la capacidad de un usuario para participar en de la acumulación de éstos, o de cualquier campaña de marketing, en cualquier momento y por cualquier razón. Requisitos e incentivos también pueden cambiar en cualquier momento.

Créditos Cornershop obtenidos como resultado de actividades fraudulentas son nulas y sin efecto. Nos reservamos el derecho de suspender cuentas o eliminar recomendaciones si nos damos cuenta de cualquier actividad que creemos es abusiva o fraudulenta.”

En la misma línea: “**20. Modificaciones.** Cornershop podrá, a su sola y absoluta discreción, cambiar por sí y sin aviso previo los Términos y Condiciones. Sin embargo, tales cambios sólo se aplicarán desde el momento en que sean publicados en la Plataforma y regirán para las transacciones que se celebren con posterioridad a su entrada en vigor, sin alterar las transacciones celebradas con anterioridad.

c. Respecto del consentimiento

El punto 2 de los “Términos y condiciones” norma de la siguiente forma la aceptación del consumidor respecto del uso de la plataforma: “**Aceptación de los términos de uso.** Mediante la creación de un Perfil y/o la utilización en cualquier forma de los Servicios y Plataforma, el Usuario acepta todos los Términos de Uso aquí contenidos y la Política de Privacidad. Asimismo, se entiende que acepta todas las demás reglas de operación, políticas y

procedimientos que puedan ser publicados por Cornershop en la Plataforma, cada uno de los cuales se incorpora por referencia.

Sin perjuicio de lo anterior, algunos servicios que se ofrecen en la Plataforma pueden estar sujetos a términos y condiciones adicionales. En ese caso, el uso que el Usuario haga de dichos servicios estará sujeto, además, a los referidos términos y condiciones adicionales, que se incorporan a los presentes Términos de Uso por medio de esta referencia. En caso que el Usuario no los acepte, deberá abstenerse de utilizar en cualquier forma dichos servicios”.

La cláusula establece un objeto del consentimiento, que va más allá del propio documento, a otros documentos actuales y futuros, lo que resulta abusiva por su vaguedad, imprecisión y amplitud. En efecto, estima que el consumidor aceptará los términos y condiciones de uso al momento de registrarse en la plataforma y que inclusive, ya una vez registrado podrían modificarse las cláusulas originalmente aceptadas. Por lo demás, Cornershop estipula que algunos servicios podrían establecer términos y condiciones especiales que se entenderán, de igual forma, aceptadas por el consumidor.

Se constituye así un incumplimiento relevante al no requerir de un consentimiento real por parte del consumidor: la realidad es que éste no obtendrá información suficiente como para consentir específicamente al momento de realizar cada compra.

d. Otras disposiciones

Al inicio indica “Por medio de la aprobación de los presentes Términos y Condiciones, se entiende que el Usuario los ha leído y aceptado, en todas sus partes, y entiende que estos le son legalmente vinculantes y obligatorios. Por tanto, acepta las condiciones de utilización y aprovechamiento de la Plataforma, Contenido y los Servicios” la que a nuestro juicio resulta abusiva extendiendo el efecto de la aprobación a entenderlas los términos y condiciones lo que resulta excesivo.

A propósito del desequilibrio importante, en punto 9 indica: “Los clientes Cornershop Pop pueden dar de baja su suscripción anual en cualquier momento y lo pueden hacer enviando un mail a help@cornershopapp.com. Con respecto a la devolución de dinero, durante los primeros 30 días se devolverá el 100% del costo de la membresía (esto única y exclusivamente la primera vez que se prueba), y durante los siguientes 5 primeros meses, se devolverá el 90% del proporcional a los meses restantes de la membresía. A partir del séptimo mes de uso, no se harán devoluciones sobre el monto pagado por la membresía anual.” lo que parece desproporcionado y por lo tanto desequilibrado y abusivo.

En la misma línea “21. *Varios. Estos Términos de Uso son personales, y no se pueden ceder, transferir ni sublicenciar, excepto con el consentimiento previo por escrito de Cornershop. Cornershop podrá ceder, transferir o delegar cualquiera de sus derechos y obligaciones en virtud de estos Términos de Uso sin el consentimiento del Usuario.*”

En materia de resolución de conflictos no informa al consumidor de su derecho a recurrir siempre ante el tribunal competente al establecer: “15. *Resolución de conflictos. Cualquier dificultad o controversia que se produzca entre los contratantes respecto de la aplicación, interpretación, duración, validez o ejecución de este Acuerdo será sometida a arbitraje, conforme al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago, vigente al momento de solicitarlo.*

Las partes confieren poder especial irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago A.G., para que, a petición escrita de cualquiera de ellas, designe a un árbitro arbitrador de entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago.

En contra de las resoluciones del arbitrador no procederá recurso alguno, renunciando las partes expresamente a ellos. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.”

En términos y condiciones indica “19. *Descuentos, promociones y beneficios de las tiendas. Cornershop no aplica los descuentos y promociones que se muestran en tiendas. Los precios que cobramos son los que publicamos, independiente de lo que encontremos en la tienda.*” Lo que puede ser abusivo por sorpresivo, toda vez que acceder a esta información requiere 4 pasos; engañoso al parecer se está comprando en el comercio; y contradictorio con su definición de servicio y cláusulas limitativas y eximentes de responsabilidad.

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

- a. La forma como se presenta el precio refuerza la idea de que se trata de una compra de bien por un lado, y del servicio de retiro y despacho por otro.

Respecto del precio del bien, que no se reflejen las ofertas del proveedor, pese a que se muestra como un mini sitio con imagen y marca resulta engañoso.

Respecto del servicio de retiro y despacho dificulta el conocimiento del precio final que se agregue por defecto un monto de propina, lo que además atenta contra el derecho a la libre elección por que podría traducirse en un pago inadvertido por el consumidor.