

Informe Individual: PedidosYa¹

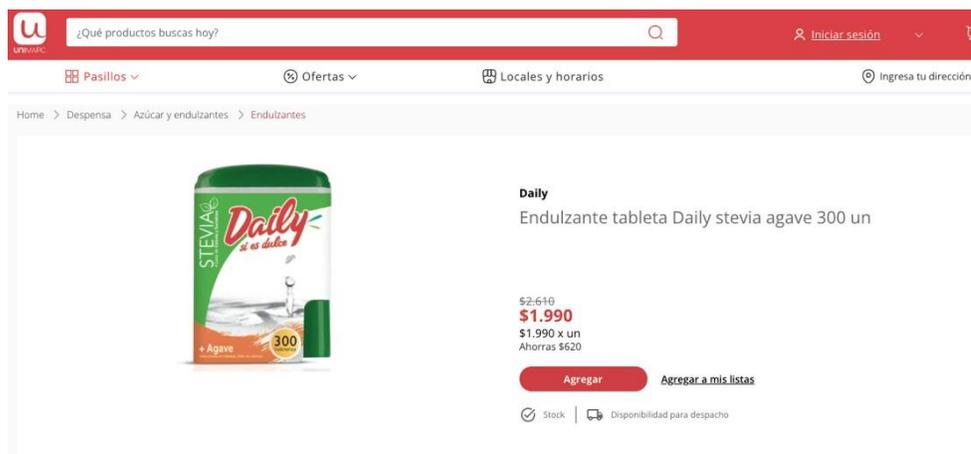
1. Respetto del producto comprado:

- a. El sitio presenta enlaces con la imagen corporativa de otros proveedores como supermercados.



- b. El precio del producto en la pagina del proveedor es menor de que cobra la plataforma, sin embargo a boleta refleja el precio de la plataforma

Tratándose de una promoción 2x1 informada por la pagina web del comercio, esta no se refleja en la información de la plataforma. No obstante, si se refleja en la boleta a través de un descuento y en una devolución posterior en el medio del pago.



Precio Unimarc

¹ Información obtenida en <https://www.uber.com/legal/es/document/?name=general-terms-of-use&country=chile&lang=es>



Precio PedidosYa

2 Nescafe Dolca 170 G

\$5640

Precio Plataforma (\$2820 c/u)



Precio Promoción Unimarc



Boleta

2. Respecto del servicio de envío:

- 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.

	Unimarc - Los Leones 37 - 57 min · Mínimo \$7.990
Subtotal	\$8.280
Envío ⓘ	\$2.990

3. Respeto de la membrecía

- a. La información corresponde a una pagina con información esencial y a continuación con los términos y condiciones.²

4. Respeto del proceso de compra a distancia:

- a. Las condiciones generales se encuentran accesibles durante la compra y en la pantalla de inicio. En ambos casos al final se encuentra un link que permite acceder a ellos.³



- b. Durante la compra no se informa ni la existencia ni la negación del derecho de retracto.
Al igual como sucede con las garantías, al no considerarse la empresa como un proveedor, no hace referencia alguna a este tipo de posibilidad.
- 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 proporciona su información de identificación, con la salvedad de los nombres de los representantes de la empresa. Esto, de la siguiente forma: *"Nosotros", "Nuestro", y "PedidosYa", siempre que se haga referencia a los vocablos, se está haciendo referencia directa a la sociedad Delivery Hero E-Commerce Chile SpA, nombre de fantasía "PedidosYa", rol único tributario número 76.211.425-9, con domicilio en Apoquindo 3000, Piso 7, Las Condes, Santiago de Chile y sus sociedades vinculadas."*

² Disponible en <https://www.pedidosya.cl/blog/pedidosya-plus>

³ Disponibles en <https://www.pedidosya.cl/about/terminos-condiciones>

- f. Se recibe email de confirmación de pedido sin embargo este no contiene una copia íntegra, clara y legible del contrato..

5. Respeto de la garantía

Al no considerarse un proveedor y solo limitarse a autodefinirse como “facilitador”, PedidosYa traspasa toda obligación de cumplimiento de garantía legal a los oferentes. Así señalan los siguientes puntos: **“14.2. En el caso en que los Bienes ofrezcan garantías (por ej. productos electrónicos exhibidos en el Portal), será el Oferente el obligado a ofrecer estas garantías y en ningún caso, PedidosYa.**

14.3. Si los Bienes no se ajustan a la calidad, idoneidad o seguridad propias y necesarias, el Usuario podrá solicitar el cambio de estos, o la devolución, según corresponda; y siempre que haya fundamento jurídico y racional para ello, para lo cual PedidosYa trasladará tal solicitud al Oferente, que decidirá la procedencia o no de ésta en su calidad de productor y único responsable respecto de las características objetivas ofertadas. La garantía solo aplica para características objetivas de los productos”.

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.

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

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

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 la misma línea “ Pedidos Ya Envíos”⁴, PedidosYa Pay⁵ y PedidosYa Plus⁶⁺

a. Respecto de las cláusulas de responsabilidad

Ya en el punto 3 de los Términos y Condiciones, PedidosYa se desentiende de la responsabilidad por la venta de bienes, definiéndose como un mero intermediario y dejando la carga sobre el oferente, en los siguientes términos: **“Bienes”**, son los bienes, productos o servicios que pueden llegar a ser ofrecidos por los Oferentes a través del Portal e integran el Pedido del Usuario. Los Bienes son suministrados por los Oferentes, siendo responsables de los mismos ante los Usuarios.

“Oferente”, se refiere a agentes externos y/o terceros ajenos a PedidosYa, que previamente han contratado con PedidosYa sus servicios de intermediación, aportando toda la información de los Bienes que se exhiben a través del Portal (precio, características, y en general todas sus condiciones objetivas). Estos, en su calidad exclusiva de productor, proveedor y/o expendedor, son los directamente encargados de cumplir con todas las características objetivas del producto y/o servicio publicado en el Portal”.

Más adelante, en el punto 7.1. PedidosYa reitera su autodenominación de intermediario.

En el punto 8.1., en lo relativo al uso de la cuenta por el usuario, PedidosYa se exime de la responsabilidad que le pueda competir por el uso fraudulento que terceros hagan de las cuentas de los usuarios. De esta manera, tampoco da garantía sobre la seguridad en el uso de su propia plataforma.

Señala la cláusula que: **“8.6. PedidosYa no puede garantizar la identidad de los Usuarios. El Usuario es responsable de todas las transacciones realizadas en su Cuenta, debiendo notificar a PedidosYa inmediatamente, de forma fehaciente, cualquier uso no autorizado de la misma, así como cualquier sustracción, divulgación o pérdida de sus datos de acceso al Portal. PedidosYa vela por la protección de los datos de los Usuarios. Sin embargo, no será responsable del uso fraudulento que puedan hacer terceros de la Cuenta del Usuario, incluidos usos indebidos de sus datos asociados a los pagos online”**.

La exclusión de responsabilidad se extiende posteriormente tanto a no poder garantizar la veracidad de los datos proporcionados por los oferentes, como tampoco garantizar la fidelidad de la información

⁴ Disponible en https://www.pedidosya.cl/about/tyc_courier

⁵ Disponible en https://www.pedidosya.cl/about/tyc_wallet

⁶⁺ Disponible en <https://www.pedidosya.cl/blog/pedidosya-plus>

proporcionada por el cliente: **“9.1. PedidosYa ofrece una plataforma de intermediación en línea (el Portal) para que los Oferentes puedan exhibir y ofrecer sus Bienes, y los Usuarios puedan adquirirlos y solicitar su entrega a domicilio. En ese marco, PedidosYa exhibe la información de los Bienes del Oferente según la información provista por este último, no responsabilizándose por la exactitud y/o veracidad de la misma.**

9.2. El Usuario comprende y acepta que PedidosYa no produce, provee, vende, expende ni es agente, distribuidor, ni en general ningún tipo de comercializador de los Bienes; por lo anterior, la relación de compraventa es estructurada entre el Usuario y el Oferente. Asimismo, el Usuario reconoce que es el único responsable por la correcta consignación de las direcciones de entrega y recojida de los Pedidos, eximiendo de responsabilidad a PedidosYa y a los repartidores por cualquier error o negligencia”.

La eximición de responsabilidad se reitera en el siguiente punto: **“9.15. La entrega del Pedido podrá realizarse con repartidores del Oferente u otros puestos a disposición por PedidosYa, según se indica en el Portal. El Usuario comprende y acepta que PedidosYa no se hará responsable ante el Usuario por la falta de entrega del Pedido o en caso que se viera alterado o perjudicado – en caso que el Oferente se encargue de este servicio.”**

b. Respecto del cambio unilateral

Respecto a las tarifas, pagos y cargos, PedidosYa incorpora cláusulas por las que se faculta a la empresa a realizar cualquier tipo de modificación de estos tópicos.

De esta forma, el precio final de la compra puede variar entre una transacción y otra, sin que PedidosYa explique los parámetros o razones por las que efectúa los recargos.

La cláusula en comento indica: **“10.5. PedidosYa se reserva el derecho de agregar, modificar o eliminar los Cargos en cualquier momento durante la vigencia de estos Términos y Condiciones, lo cual el Usuario verá reflejado automáticamente al momento de realizar el Pedido a través del Portal. Los Cargos pagados por el Usuario son definitivos y no reembolsables, a menos que PedidosYa determine lo contrario.**

10.6. Asimismo, el Usuario entiende y acepta, al momento de realizar el Pedido, que los Oferentes y/o PedidosYa se reservan el derecho de incrementar los precios de los bienes que exhiben a través del Portal o de cobrar Cargos, los cuales serán debidamente informados a través del Portal previo al pago del Pedido por parte del Usuario”.

La posibilidad de modificación unilateral, finalmente, queda consagrada en la cláusula 18 del documento en revisión. Señala la cláusula que: *“PedidosYa se reserva el derecho, a su exclusiva discreción, de suspender o cancelar la registración del Usuario, y por lo tanto, negarle acceso a este Portal, ante el incumplimiento de estos Términos y Condiciones por parte de los Usuarios o ante la imposibilidad de verificar o autenticar cualquier información que estos hayan presentado en el registro para acceder al Portal. Sin perjuicio, de conservar determinada información para efectos únicamente estadísticos y sin que ello implique bajo ningún entendido la preservación de datos personales, ya que se garantiza que tal información se conservará en términos de absoluto anonimato.”*

La Cláusula es totalmente desproporcionada respecto de los derechos que tienen las partes y, en la realidad, despoja al consumidor de cualquier opción de ser informado de la posibilidad de cierre de su cuenta o de contar con un canal formal para evitar una acción de esta índole.

c. Respetto del consentimiento

Tal como se ha visto, PedidosYa incorpora una cláusula que declara el consentimiento y aceptación de las condiciones de contrato por parte del consumidor, sin que exista un contexto real que asegure que el usuario haya accedido a los términos y condiciones o bien, que haya comprendido a cabalidad los términos dispuestos.

“1.3. Cualquier Usuario que desee acceder y/o usar el Portal o los Servicios podrá hacerlo sujetándose a estos Términos y Condiciones, junto con todas las demás políticas y principios que rigen en PedidosYa y que son incorporados al presente por referencia o están disponibles en <https://www.pedidosya.cl/>. El desconocimiento del contenido de los Términos y Condiciones, no justifica el incumplimiento de los mismos, y mucho menos, faculta a los Usuarios para tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos Términos y Condiciones”.

No solo es cuestionable y abusiva la exigencia de la empresa en cuando a que se entiende-fictamente- que el consumidor ha otorgado su consentimiento en pleno conocimiento de las cláusulas. La forma de acceder a estos términos no es sencilla, y su lenguaje no siempre es accesible.

Por lo demás, PedidosYa incorpora a los términos y condiciones, demás políticas y principios que se entienden incorporados, sin especificar cuales son, ni su fecha de actualización, ni el lugar en que se pueden revisar.

De esta manera, y como los casos anteriores, se considera que el consumidor realiza transacciones mediante la plataforma, habiendo aceptado de forma ficta términos y condiciones de la contratación y, sin obtener información veraz y oportuna.

d. Otras disposiciones

El punto 1.3. de los términos y condiciones contiene una cláusula desequilibrada en cuanto da por sentado el conocimiento y entendimiento por parte del consumidor del contenido total de la contratación, llegando al despropósito de incluir “todas las demás políticas y principios que rigen PedidosYa”, sin señalarse cuáles serían éstas.

Señala la cláusula en comentario que: *“Cualquier Usuario que desee acceder y/o usar el Portal o los Servicios podrá hacerlo sujetándose a estos Términos y Condiciones, junto con todas las demás políticas y principios que rigen en PedidosYa y que son incorporados al presente por referencia o están disponibles en <https://www.pedidosya.cl/>. El desconocimiento del contenido de los Términos y Condiciones, no justifica el incumplimiento de los mismos, y mucho menos, faculta a los Usuarios para tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos Términos y Condiciones”*. La que a nuestro juicio resulta abusiva extendiendo el efecto de la aprobación a entenderlas los términos y condiciones lo que resulta excesivo.

En el punto 8.2. también se puede identificar una cláusula abusiva en tanto otorgar facultades excesivas a PedidosYa las que, por lo demás, no requieren justificación alguna. El punto referido señala: *“**8.7.** PedidosYa se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar una registración previamente aceptada, sin que esté obligada a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.”*

El punto 9.7. también contiene una cláusula desequilibrada e injustificada, que consideramos desde ya abusiva. Y es que PedidosYa inclusive exige que el usuario indemnice a la plataforma cuando en ciertas circunstancias no se haga entrega del pedido. Señala la cláusula: *“Si el Usuario no recibe el Pedido en el domicilio indicado para ello y/o surge algún contratiempo en donde no se verifiquen los datos del Usuario y se rechace el pedido una vez fue confirmado por el Portal y en ese sentido no se reciban correcciones una vez efectuada la confirmación, toda la responsabilidad recaerá sobre el Usuario y éste deberá indemnizar al Portal haciéndose cargo de todos los costos que generó el error en la transacción, a modo de ejemplo, el costo de envío que pudiera aplicar”*.

También se identifica una cláusula abusiva, en las facultades que se arroga PedidosYa para simplemente bloquear a un usuario o no proporcionar respuesta de las observaciones o reclamos que este consigne en la página. Lo anterior, de la siguiente forma: “**9.13. PedidosYa siempre actuará como intermediaria y centrará sus esfuerzos en resolver todas las quejas o situaciones problemáticas que se configuren con ocasión a demoras, pedidos incompletos o equivocados, o casos similares. En todos los casos, sin excepción, las quejas deben ser presentadas en un lenguaje decente y respetuoso, atendiendo a los presupuestos mínimos de cortesía y educación. En caso contrario, el Portal no estará obligado a proporcionar respuesta alguna, y por el contrario, de acuerdo con su propio criterio, podrá proceder a bloquear al Usuario de su base de datos, quedando dicho Usuario imposibilitado para utilizar los Servicios nuevamente**”.

Finalmente, en materia de resolución de conflictos no informa al consumidor de su derecho a recurrir siempre ante el tribunal competente al establecer: “*Al visitar el Portal, el Usuario acepta que las leyes de Chile, independientemente de los principios de conflicto de leyes, regirán estos Términos y Condiciones, así como cualquier controversia, de cualquier tipo, que pudiera surgir entre el Usuario y PedidosYa.*”

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.