

## Informe Individual: Rappi<sup>1</sup>

### 1. Respetto del producto comprado:

- a. 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.

Incluso indica “tu pedido de Líder, Macul ha sido recibido”.

### Supermercados



🕒 39 min o programada




🕒 54 min o programada



🕒 Pasado mañana, 10:00 AM



🕒 48 min o programada

**Lider**

🕒 Horario de entrega >      💰 Tasa de servicio >

🗉 Pasillos

<sup>1</sup> Información obtenida en

[https://legal.rappi.com/chile/terminos-y-condiciones-consumidores-rappi/?\\_ga=2.148842679.1266523007.1640745913-365016455.1640745913&\\_gl=1\\*1kriboh\\*\\_ga\\*MzY1MDE2NDU1LjE2NDA3NDU5MTM.\\*\\_ga\\_FGIH X7E4KW\\*MTY0MDc0NTkxMy4xLjEuMTY0MDc0NTk0MCAzMw](https://legal.rappi.com/chile/terminos-y-condiciones-consumidores-rappi/?_ga=2.148842679.1266523007.1640745913-365016455.1640745913&_gl=1*1kriboh*_ga*MzY1MDE2NDU1LjE2NDA3NDU5MTM.*_ga_FGIH X7E4KW*MTY0MDc0NTkxMy4xLjEuMTY0MDc0NTk0MCAzMw)

Tu pedido de Lider, Macul ha sido recibido.

#### RESUMEN DE PRODUCTOS



Azucar Blanca Granulada Corriente Bolsa Acuenta  
2 unidades

\$1.120,00  
\$560,00 c/u



Dilmah Te Premium Ceylon  
1 unidad

\$4.080,00  
\$4.080,00 c/u

#### COSTOS

Subtotal productos	\$5.200
Costo de envío	\$3.990,00
Tasa de servicio *	\$520,00
<b>Total costos</b>	<b>\$9.710,00</b>

**Total pagado con Tarjeta de crédito** **\$9.710**

- b. Tratándose de supermercados, en general el precio normal coincide. No obstante, tratándose de algunos precios normales, estas no se reflejan ni en la aplicación ni en la boleta. Esto resulta contradictorio con las cláusulas eximentes de responsabilidad y con la descripción que realiza Rappi del servicio prestado.

Inicio / Conoce nuestras marcas / Especial / Campaña Clientes / Ver Todos / Azúcar Blanca Granulada Corriente Bolsa  
538467



**Acuenta,**  
Azúcar Blanca Granulada Corriente Bolsa  
1 Kg

---

**\$491**  
Normal:\$490  
Precio x Kg : \$491

---

AGOTADO

---

4 Pesos Mi Club

### Precio Lider



Azúcar Blanca Granulada Corriente Bolsa Acuenta

\$560

Azucar Blanca Granulada Corriente Bolsa Acuenta

Si mi producto está agotado

Quiero que me contacten

### Precio Rappi

Relevancia Mayor Ahorro **Más Vendido** Más



(Ref: 276937)

**Dilmah**

Té Premium Ceylon Caja

100 un

**\$3.890**

Precio Lider

**Rappi**

**Dilmah Te Premium Ceylon**

Ir a Tiendas Y Supermercados

**Lider**

Horario de entrega

Tasa de servicio

**Pasillos**

Ver todos

Favoritos



\$4.080

Te Premium Ceylon Dilmah 100 Bols

Si mi producto está agotado

Quiero que me contacten

Precio Rappi

SUC: AVDA. JOSE PEDRO ALESSANDRI # 2127  
MACUL - REG. METROPOLITANA  
RUT: 76.134.941-4  
Bol. Electronica: 001829420425 Caja: 0020  
Fecha: 29/12/2021 Hora: 18:17:19  
CODIGO: 7808743601927 \$ 1.120  
2X560 AZUCAR 1KG \$ 4.080  
9312631119909 TE PREMIUM C

SUBTOTAL	5.200
TOTAL AFECTO \$	4.370
TOTAL EXENTO \$	0
TOTAL IVA(19.0%)\$	830
TOTAL \$	5.200
TOTAL \$	5.200
	0

TBK CREDITO  
VUELTO  
TOTAL NUMERO DE ARTIC VEND = 3  
COMPROBANTE DE VENTA  
TARJETA DE CREDITO  
597015916745 - Local 55 -  
29/12/21 18:16:15 H3PCD15916745826  
\*\*\*\*\*2060 MC \$ 5.200  
TOTAL 126447  
NUM OPER: 001000136 COD AUTO  
NUMERO UNICO 00550020029320211229181719  
ACEPTO PAGAR SEGUN CONTRATO CON EMISOR

=====

SI FUERAS SOCIO MI CLUB POR ESTA  
COMPRA HABRIAS ACUMULADO:  
41  
PESOS MI CLUB.

=====

\*NoEstasSola  
www.minmujeres.sob.cl

=====

FONDO ORIENTACION EN VIOLENCIA  
CONTRA LAS MUJERES: 1455

Boleta Lider

**2. Respecto 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. Por defecto se carga una propina al “Shopper”.

 **Tu pedido**

**\$800**   \$1200   \$1500   Otro 

En Otro puedes dejar cualquier mo...

**Resumen** [Ver...alles](#)

Costo de productos	\$5.200
Tarifa de Servicio	\$520
Costo de Envío	\$3.990
Propina	\$800

Así funcionan nuestros costos

**3** Hacer pedido **\$10.510**

### 3. Respeto de la membresía

- a. La información se reduce al precio y periodo de tiempo y es presentada en un pop up, y luego un link a términos y condiciones. Dicho link muestra a su vez dos links que muestran dos versiones temporales de los términos y condiciones.



**Envíos GRATIS ilimitados**

**¡Por \$6.990 al mes!**

**Beneficios:**

- ✓ Envíos GRATIS en compras mayores a \$4990 pagando con tarjeta de crédito
- ✓ Ofertas únicas para usuarios Prime todos los meses
- ✓ Soporte Premium exclusivo 24/7 para usuarios Prime

**Prueba RappiPrime  
GRATIS por 30 días**

**Ayuda RappiPrime**

Al darle clic al botón, aceptas los Términos y condiciones de RappiPrime.



HOME ARGENTINA BRASIL CHILE COLOMBIA COSTA RICA ECUADOR MÉXICO PERÚ

URUGUAY

**Términos &  
Condiciones –  
RappiPrime**

Wednesday, February 5, 2020, 3:30 PM

-

Wednesday, February 5, 2025, 4:30 PM

Google Calendar · ICS

**Términos & Condiciones – Prime Plus**

<https://promos.rappi.com/chile/2021/11/24/trminos-y-condiciones-rappiprime-prime-plus>

**Términos & Condiciones – Prime Actual**

<https://promos.rappi.com/chile/2021/11/24/trminos-amp-condiciones-rappiprime-prime-actual>

## Términos y Condiciones Prime Plus

Wednesday, November 24, 2021,  
12:00 PM –  
Thursday, January 1, 2026, 11:59 PM  
Google Calendar · ICS

## Términos y Condiciones - Prime Plus

### 1. Condiciones generales

El programa de fidelización Prime Plus (en adelante "Prime Plus") tiene las siguientes condiciones:

(i) **Valor.** El valor de adquisición de Prime Plus corresponde a \$7.990 (siete mil novecientos noventa pesos) mensuales (en adelante "Valor Mensual").

(ii) **Vigencia.** 30 (treinta) días calendario, contados a partir de la compra efectiva de Prime Plus a través de la Plataforma Rappi.

## Términos & Condiciones – Prime vigente hasta el 31 de enero de 2022

Tuesday, February 25, 2020, 12:00 AM –  
Monday, January 31, 2022, 11:59 PM  
Google Calendar · ICS




## Términos & Condiciones – Prime



RappiPrime es una membresía opcional para el usuario a través de la cual se ofrece el servicio de domicilio gratis en todos los pedidos realizados por medio de la plataforma Rappi, excepto en aquellos realizados por medio de la sección RappiFavor/Diligencias. El valor de la membresía mensual es de cinco mil novecientos noventa pesos (CLP \$5.990) y estará vigente por un periodo de treinta (30) días. El valor de la membresía anual es de cincuenta y nueve mil novecientos pesos (CLP \$59.900) y estará vigente por un periodo de trescientos sesenta y cinco días (365).

## 4. Respecto del proceso de compra a distancia:

- Las condiciones generales no se encuentran directamente accesibles durante la compra. En la pantalla de inicio al final se encuentra un link que permite acceder a ellos.<sup>2</sup>

<b>Categorías</b>		<b>Únete a Rappi</b>		<b>Sobre Rappi</b>	
Restaurantes	Farmacia	Crea el Sitio web de Tu Restaurante	Registra tu restaurante	Blog	Términos y Condiciones
Supermercados	Express	Trabaja con nosotros	Registra tu comercio	Políticas de Privacidad	Tratamiento de Datos
RappiMall	Licores	Posiciones disponibles	Quiero ser Rappitendero		
Por la Roja	Verdulería	Haz crecer tu marca			
Chocolaterías	<a href="#">Ver más</a>				

© 2021 Rappi Inc. All rights reserved.

<sup>2</sup> Disponibles en

[https://legal.rappi.com/chile/terminos-y-condiciones-consumidores-rappi/?\\_ga=2.95641308.1751021888.1640798368-742567950.1639419037&\\_gac=1.86624746.1639419039.CjwKCAiA-9uNBhBTEiwAN3iINN38Cn3qPjQdJCOU4PxKuJ1RwMg\\_i7RmjzjAvtnQWUlhU8sJC\\_H9mRoCe0cQAvD\\_BwF&\\_gl=1\\*17kkq2f\\*\\_ga\\*NzQyNTY3OUUwLjE2Mzk0MTkwMzc.\\*\\_ga\\_FGJHX7E4KW\\*MTY0MDDgyMTkzNC40LjEuMTY0MDDgyMjg3OC4xOQ..](https://legal.rappi.com/chile/terminos-y-condiciones-consumidores-rappi/?_ga=2.95641308.1751021888.1640798368-742567950.1639419037&_gac=1.86624746.1639419039.CjwKCAiA-9uNBhBTEiwAN3iINN38Cn3qPjQdJCOU4PxKuJ1RwMg_i7RmjzjAvtnQWUlhU8sJC_H9mRoCe0cQAvD_BwF&_gl=1*17kkq2f*_ga*NzQyNTY3OUUwLjE2Mzk0MTkwMzc.*_ga_FGJHX7E4KW*MTY0MDDgyMTkzNC40LjEuMTY0MDDgyMjg3OC4xOQ..)



- b. Durante la compra no se informa ni la existencia ni la negación del derecho de retracto.

Si bien Rappi se considera un mero facilitador y, en ningún caso un proveedor, informa al consumidor sobre el derecho a retracto que le asiste respecto de lo que denomina, un socio comercial.

Al respecto en los términos y condiciones indica: *“7.4 En relación al derecho a retracto, el Consumidor podrá hacer uso del mismo siempre, ante el Socio Comercial, en los términos del art. 3 ter de la ley 19.496, salvo que el Socio Comercial haya informado debidamente que no aplicará dicho derecho”*.

- 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.

Al inicio del documento denominado “Términos y Condiciones”, el proveedor proporciona algunos antecedentes de identificación de la empresa. Señala el documento que *“Los presentes términos y condiciones (los “Términos y Condiciones”) aplicables a los Consumidores (conforme se define más abajo), regulan el acceso y/o uso que usted haga en Chile de la plataforma virtual Rappi, compuesta por una página web y una aplicación para dispositivos móviles (la “Plataforma”), puestos a disposición por Rappi Chile SpA, sociedad por acciones creada bajo las leyes de la República de Chile, con domicilio legal en Apoquindo 5950, Piso 5 comuna de Las Condes, Santiago, Chile, ( “RAPPI”).”*

En 7.3, respecto del canal de soporte indica: *“7.3 Rappi podrá asistir al Consumidor en su canal de Soporte para orientarlo en el ejercicio de sus derechos ante el Socio Comercial. La asistencia de Soporte se encuentra contenida dentro de la misma Plataforma. También puede escribir a [servicioalclientechile@rappi.com](mailto:servicioalclientechile@rappi.com) o contactarse a +56983468234.”*

En 12.3 entregan información, pero para efectos de la eliminación de los datos personales: *“En cualquier momento el Usuario/Consumidor podrá solicitar la eliminación de su Registro y de sus Datos Personales de conformidad a la Ley N° 19.628 de Protección de la Vida Privada,*

mediante una comunicación al correo electrónico [servicioalclientechile@rappi.com](mailto:servicioalclientechile@rappi.com) o enviando una notificación formal a la dirección Apoquindo 5950, Piso 8 comuna de Las Condes, Santiago, Chile. Además, el Usuario/Consumidor tendrá, en todo momento, los derechos consagrados en la ley 19.628 sobre protección de la vida privada.”

No obstante, no se proporciona la información.

- 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 a él.

## 5. Respetto de la garantía

En este aspecto, y al considerarse un mero intermediario, Rappi tampoco considera su obligación de responder por su servicio mediante este tipo de garantías.

El punto 4.5. lo deja establecido de forma general en los siguientes términos: **“RAPPI no interviene en el perfeccionamiento de las operaciones realizadas entre el RappiRepartidor y el Usuario/Consumidor, y que por ello no será responsable respecto de la calidad, cantidad, estado, integridad o legitimidad de la mercadería y/o productos que sean transportados por el RappiRepartidor, así como tampoco será responsable de la capacidad de obligarse del RappiRepartidor ni de la veracidad de sus Datos Personales”.**

En la misma línea en: **“7.1. Se deja expresa constancia de que Rappi, al ser una Plataforma que contacta diversos actores, solamente se encuentra obligada a responder por el servicio de uso de su plataforma y no será responsable en ningún caso por las ventas de productos que sus Socios Comerciales realicen a través de la misma, así como tampoco será responsable de la entrega de dichos productos.”** Cuestión que como hemos dicho es desafiante y se trata de una calificación jurídica que no depende de la voluntad de las partes dado su carácter irrenunciable de OPE

No obstante, el proveedor sí manifiesta que el socio comercial respectivo será responsable de responder con las garantías legales: **“7.2 Sin perjuicio de ello, Rappi considera importante que el Consumidor conozca que le asisten determinados derechos consagrados en la Ley de Protección al Consumidor, Ley 19.496, los que puede hacer valer en los comercios que efectúan ventas a través de Rappi. Dichos derechos son los siguientes: Reparación Gratuita del bien; Reposición; Devolución del dinero. Dichos derechos deberán hacerse valer ante el Socio Comercial.”**

No obstante, en lo que respecta a la garantía legal resulta desafiante que Rappi no tenga responsabilidad sea directa o en su calidad de intermediario.

Por lo pronto, además del costo de envío, cobra una tasa por servicio, que define como *“una tasa adicional que cobra la plataforma Rappi al usuario Consumidor en algunas compras que estos realizan de los aliados comerciales de Rappi. Esta tarifa se cobra para ayudar a cubrir los costos de tecnología, desarrollo de nuevas funciones en la aplicación, acciones de mercadeo y para cubrir los costos de las plataformas de procesamiento de pagos.”* Esto implicaría que existiría un servicio distinto de la compra del bien y del servicio de retiro y envío, por el cual responde directamente.

Adicionalmente, 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.

Finalmente, en *“6.5 Se aclara que, cuando corresponda, RAPPI efectuará en una primera instancia cualquier devolución a través de RappiCréditos, los cuales se abonarán directamente a la Cuenta del Usuario/Consumidor. En caso que este último prefiera la devolución del dinero entregado, podrá señalarlo a Soporte, caso en el cual se anularán los RappiCréditos abonados al respecto, procediendo a la devolución del dinero del Servicio. Lo anterior se sujetará a los tiempos que pueda tomar la transacción bancaria asociada y a que el método de pago del Usuario permita su restitución”* resulta desafiante que la opción por defecto sea la devolución en RappiCréditos.

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

La plataforma señala cómo se informará al consumidor los detalles de su contratación, que en la práctica implica el envío de correos electrónicos a la dirección de correo registrada. Así lo indica la siguiente cláusula: *“5.5 Finalizado el Servicio, RAPPI enviará un correo electrónico al Usuario/Consumidor con el resumen del trayecto realizado por el RappiRepartidor, un detalle de los productos efectivamente entregados, una descripción de la fecha y hora de entrega y el Valor Total pagado, con los impuestos incluidos (el “Resumen”)”*.

### **Adicionalmente:**

- 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

Las mismas observaciones resultan aplicables, en lo pertinente, a los términos y condiciones “lo que sea”, “Rappifavor”, “RappiCash”, “RappiPay” -todas disponibles a continuación de los términos y condiciones – Consumidores Rappi-, “Prime”<sup>3</sup> y “Prime Plus”<sup>4</sup>.

### a. Respecto de las cláusulas de responsabilidad

Al considerarse un mero intermediario, Rappi no se considera como proveedor en los términos de la LPC, excluyendo su responsabilidad de forma absoluta.

En los términos y condiciones se explicita que *“7.1. Se deja expresa constancia de que Rappi, al ser una Plataforma que contacta diversos actores, solamente se encuentra obligada a responder por el servicio de uso de su plataforma y no será responsable en ningún caso por las ventas de productos que sus Socios Comerciales realicen a través de la misma, así como tampoco será responsable de la entrega de dichos productos”*.

En la misma línea: *“7.5 En cuanto a los despachos de los productos, éstos se efectuarán en los tiempos que se estipule en la misma Plataforma, siendo realizados por terceros independientes de Rappi y no teniendo Rappi responsabilidad alguna por ellos. Los horarios de las entregas dependerán de los horarios de apertura y cierre que establezca cada Socio Comercial.”*

El eximente definitivo de responsabilidad se contempla en el artículo octavo de los términos y condiciones: *“8.1 Se deja expresa constancia que RAPPI no será responsable de ningún siniestro, daño o perjuicio, ya sea directo o indirecto, que sufra el Usuario/Consumidor, el RappiRepartidor y/o terceros, con ocasión de la prestación de los Servicios, bajo el entendido de que: quien mandata al RappiRepartidor es directamente el Usuario/Consumidor; y que el RappiRepartidor presta el Servicio por cuenta y riesgo propio y libera al Usuario/Consumidor de cualquier responsabilidad que pudiera surgir durante la prestación del servicio. RAPPI sólo pone a disposición una Plataforma de tecnología, en calidad de tercero no interviniente en el mandato entre el Usuario/Consumidor y el RappiRepartidor, facilitando la comunicación entre los mismos.*

*8.2 RAPPI no podrá ser imputado de responsabilidad alguna por incumplimientos del Usuario/Consumidor o por daños y/o perjuicios, directos ni indirectos, que se ocasionen al Usuario/Consumidor, al RappiRepartidor y/o a terceros producto de la Solicitud y/o la prestación del Servicio, para efectos de lo cual el Usuario/Consumidor se obliga a*

---

<sup>3</sup> Disponible en

<https://promos.rappi.com/chile/2021/11/24/trminos-amp-condiciones-rappiprime-prime-actual>

<sup>4</sup> Disponible en <https://promos.rappi.com/chile/2021/11/24/trminos-y-condiciones-rappiprime-prime-plus>

*mantener indemne a RAPPI y/o a su matriz, personas relacionadas, socios, directores, gerentes, trabajadores, administradores, asesores y/o consultores, de toda demanda y/o gasto en que pudiere incurrir por tales conceptos.”*

Finalmente, el artículo noveno del mismo documento declara la indemnidad: *“NOVENO. Indemnidad e Independencia de las Partes. 9.1 El Usuario/Consumidor entiende que el Servicio lo presta directamente el RappiRepartidor y no RAPPI, de manera que libera a RAPPI de toda responsabilidad que pudiera surgir a raíz de la prestación del Servicio, incluyendo a su matriz, sus personas relacionadas, socios, directores, gerentes, trabajadores, administradores, asesores y/o consultores.*

*9.2 En especial, el Usuario/Consumidor asume como propia, la responsabilidad que pudiere derivarse de sus propios actos u omisiones, eximiendo a RAPPI de toda responsabilidad ante cualquier reclamo, daño, perjuicio, pérdida, penalización y costo (incluyendo, sin limitación alguna, los honorarios de abogados y costas procesales judiciales) y de cualquier gasto derivado de o relacionado con la Solicitud, la Reserva y/o de la utilización de la Plataforma mediante un actuar doloso o culposo del Usuario/Consumidor.”.*

Rappi llega incluso a eximirse de responsabilidad por las fallas, discontinuación del servicio, falta de disponibilidad del mismo e inclusive, presencia de virus que puedan infectar los dispositivos de los consumidores. Es decir, respecto del servicio por el que cobra un precio diferenciado.

Por ejemplo: *“10.1 RAPPI no garantiza la disponibilidad ni continuidad del funcionamiento y/o acceso a la Plataforma. En consecuencia, RAPPI no será en ningún caso responsable por ningún daño ni perjuicio que pueda derivarse de: (i) la falta de disponibilidad o accesibilidad a la Plataforma, ya sea por fallas de RAPPI o causas ajenas a ella; (ii) la interrupción en el funcionamiento de la Plataforma y/o fallos informáticos, averías telefónicas, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en las líneas telefónicas, centros de datos, en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos, producidos en el curso de su funcionamiento; ni, (iii) otros daños que puedan ser causados por terceros mediante intromisiones no autorizadas, sean ajenas o no al control de RAPPI.*

*10.2 RAPPI no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en la Plataforma introducidos por terceros ajenos a RAPPI que puedan producir alteraciones en los sistemas electrónicos y/o lógicos del Usuario/Consumidor y/o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en sus sistemas. En consecuencia, RAPPI no será en ningún caso responsable de cualesquiera daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran derivarse de la presencia de virus y/u otros elementos que*

*puedan producir alteraciones en los sistemas físicos y/o lógicos, documentos electrónicos y/o ficheros del Usuario/Consumidor.*

*10.3 RAPPI adopta diversas medidas de protección para proteger la Plataforma y los contenidos contra ataques informáticos de terceros. No obstante, RAPPI no garantiza que terceros no autorizados no puedan conocer las condiciones, características y circunstancias en las cuales el Usuario/Consumidor accede a la Plataforma. En consecuencia, RAPPI no será en ningún caso responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de dicho acceso no autorizado.*

*10.4 Mediante el acceso a la Plataforma y consecuente aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario/Consumidor declara que mantendrá indemne a RAPPI, su sociedad matriz, personas relacionadas, directores, socios, trabajadores, asesores, abogados y agentes frente a cualquier reclamo derivado del: (i) incumplimiento por parte del Usuario/Consumidor de cualquier disposición contenida los presentes en los Términos y Condiciones y/o de cualquier ley vigente y aplicable; (ii) incumplimiento o violación de los derechos de terceros incluyendo, a título meramente enunciativo, otros Usuarios/Consumidores, RappiRepartidor y/o peatones; y, (iii) incumplimiento de las condiciones de uso permitido de la Plataforma.” Todo en circunstancias que el régimen de responsabilidad lo establece la ley, y no las disposiciones contractuales del proveedor.*

Así, la exclusión de responsabilidad absoluta llega a términos tales, que el proveedor no responderá siquiera por el propio servicio que presta, que es la misma plataforma. Así queda regulado en la cláusula décima de los términos y condiciones de contratación.

#### b. Respecto del cambio unilateral

Los términos y condiciones de la plataforma en revisión recaen en irregularidades puesto que sí permiten la modificación unilateral de las estipulaciones por parte del proveedor.

La cláusula 1.7. del documento así lo determina: *“1.7 RAPPI se reserva el derecho a poner fin de inmediato o a modificar estos Términos y Condiciones, como así también dejar de ofrecer o denegar el acceso a la Plataforma a uno o más usuario(s)/consumidor(es), ya sea en forma total o parcial, si éstos infringen de algún modo los términos y condiciones descritos. En caso en que se produzca dicha infracción, y considerando que los consumidores conocen los términos y condiciones, no tendrán derecho a reclamo alguno.”*

Lo anterior no solo se constituye como una cláusula abusiva, sino que además podría implicar una negativa injustificada de venta o una

discriminación arbitraria del consumidor, en caso que efectivamente el proveedor cancele la suscripción de alguna persona.

La modificación unilateral también se consagra en la cláusula relativa al error en la consignación de precios, indicándose que *“3.7 Cuando por errores de carácter técnico o tecnológico se exhiban precios erróneos de los productos en la Plataforma, de manera tal que estos resulten desproporcionados en comparación con el precio del producto en el mercado o no cumplan con el requisito de la seriedad en la oferta, RAPPI podrá cancelar la Reserva realizada respecto de productos con tales precios, a su libre discreción, con plena autonomía y sin que ello genere derecho a reclamo alguno del Usuario/Consumidor”*. Además, esta cláusula puede implicar renuncia anticipada a los derechos del consumidor, y entrega una facultad no reglada que puede amparar comportamientos abusivos.

En la misma línea: *“6.4. Cuando por errores de carácter tecnológico se exhiban precios erróneos de los productos en la Plataforma, que evidentemente resultan desproporcionados, comparativamente con el precio del producto en el mercado, RAPPI podrá cancelar la(s) órdenes realizadas de productos con dichos precios.”*

La modificación unilateral también está considerada en la facultad absoluta que tiene el proveedor de cambiar las tarifas por los servicios prestados, por su solo arbitrio, según lo señala la cláusula 5.4: *“5.4 RAPPI se reserva el derecho de modificar, cambiar, agregar o eliminar el valor de la Tarifa, para cualquier Servicio, en cualquier momento, lo cual se verá reflejado automáticamente en la Solicitud que reciba el RappiRepartidor en la aplicación a través de la Plataforma. Asimismo, el Usuario/Consumidor entiende y acepta, al momento de realizar la Solicitud, que los Comercios y/o Rappi se reservan el derecho de incrementar los precios de los productos que exhiben a través de la Plataforma o de cobrar cargos por costos operacionales, los cuales serán debidamente informados previo al pago de la solicitud del Usuario/Consumidor.”*

### c. Respecto del consentimiento

Rappi otorga una especie de consentimiento ficto bastando que el consumidor acepte los términos de contratación una vez que se registra en la plataforma. Como se ha señalado, esto implica que el consumidor en lo sucesivo podría realizar diversas compras regidas esta vez por términos diferentes a los que originalmente aceptó.

Señala la cláusula 1.4. que: *“El Registro (conforme se define más abajo), supone expresamente que usted conoce y acepta estos Términos y Condiciones. Asimismo, el solo uso de la Plataforma como Consumidor registrado supone expresamente que usted conoce y acepta la última versión de estos los Términos y Condiciones.”*

En 1.5: *“Al aceptar estos los Términos y Condiciones, usted acepta y reconoce que: (i) RAPPI no presta servicios de mensajería, logística ni transporte, de ningún tipo; y, (ii) bajo ninguna circunstancia se considerará que los Servicios son prestados por RAPPI y, en razón de ello, los RappiRepartidores nunca podrán ser considerados empleados, trabajadores ni representantes de RAPPI, ni de su matriz o alguna de sus empresas o personas relacionadas”*.

La carencia de un consentimiento real y la falta de información feraz y oportuna se traduce en el punto 5.4. ya comentado, no teniendo incluso el consumidor la seguridad del cobro de tarifas cada vez que compra, inclusive, el mismo producto.

#### d. Otras disposiciones

La cláusula *“1.1 Estos Términos y Condiciones sustituyen expresamente cualquier acuerdo o compromiso previo celebrado entre el Consumidor y RAPPI”* puede entenderse implica una renuncia anticipada de derechos (condiciones ofrecidas, 12 LPC)

En la misma línea: *“15.2 Para todos los efectos legales, el Usuario/Consumidor y RAPPI fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago de Chile, y prorrogan competencia a sus tribunales ordinarios de justicia.”*

La declaración *“1.4 El Registro (conforme se define más abajo), supone expresamente que usted conoce y acepta estos Términos y Condiciones”* imputa consecuencias que exceden el hecho del registro.

La declaración *“1.5 Al aceptar estos los Términos y Condiciones, usted acepta y reconoce que: (i) RAPPI no presta servicios de mensajería, logística ni transporte, de ningún tipo; y, (ii) bajo ninguna circunstancia se considerará que los Servicios son prestados por RAPPI y, en razón de ello, los RappiRepartidores nunca podrán ser considerados empleados, trabajadores ni representantes de RAPPI, ni de su matriz o alguna de sus empresas o personas relacionadas”* implica calificaciones jurídicas respecto de legislaciones irrenunciables propias del OPE.

En la misma línea: *“4.5 El Usuario/Consumidor reconoce que RAPPI únicamente pone a su disposición un espacio virtual que le permite ponerse en comunicación con un Comercio y un RappiRepartidor que pueda aceptar realizar el Servicio según su Solicitud. En este sentido, el Usuario/Consumidor reconoce que, existe un mandato entre el RappiRepartidor y él, respecto del despacho de los productos adquiridos mediante la Plataforma, y que RAPPI no interviene en el perfeccionamiento de las operaciones realizadas entre el RappiRepartidor y el Usuario/Consumidor, y que por ello no será responsable respecto de la calidad, cantidad, estado, integridad o legitimidad de la mercadería y/o*



*productos que sean transportados por el RappiRepartidor, así como tampoco será responsable de la capacidad de obligarse del RappiRepartidor ni de la veracidad de sus Datos Personales.”*

En materia de término anticipado, en 2.3 indica: *“En caso de que RAPPI detecte o razonablemente considere que distintas Cuentas contienen datos que hacen presumir que se trate de una misma persona con más de una cuenta, podrá cancelar, suspender o inhabilitar todas las Cuentas relacionadas sin previo aviso, y sin que ello implique derecho a reclamo a alguno por parte de los titulares de dichas Cuentas”* tratándose de una facultad no reglada que puede amparar comportamientos abusivos.

En la misma línea en 2.4: *“RAPPI se reserva el derecho a solicitar, en cualquier momento, algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los Datos Personales indicados en el Registro y de suspender, temporal y/o definitivamente, a aquel Consumidor cuyos datos no coincidan con los registrados en la cuenta de dicho Usuario/Consumidor.”*

En la misma línea 2.5: *“RAPPI, a su exclusiva discreción, podrá dar de baja el Registro y/o Cuenta de un determinado Usuario/Consumidor en cualquier momento, de manera unilateral, por infracción a los presentes Términos y Condiciones, especialmente de conformidad a los artículos 2.3, 3.3 y 4.6 del presente instrumento.”*

Respecto de cláusulas cuya amplitud y vaguedad puede amparar comportamientos abusivos, en 5.3 *“Sin perjuicio de ello, RAPPI podrá, por sospechas de comisión de un ilícito u otras infracciones legales, rechazar y/o frenar cualquier Solicitud de los Consumidores.”*

Respecto de cláusulas desequilibradas por falta de reciprocidad, en 3.9: *“De acuerdo a la legislación chilena, el Usuario/Consumidor tendrá la responsabilidad civil y penal por los daños que pueda ocasionar el contenido del envío a las personas, a los bienes y/o al medio ambiente.”*

## **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 que se trata de una compra de bien por un lado, del uso de la plataforma y del servicio de retiro y despacho por otro.

Respecto del precio del bien, que no siempre se reflejan las condiciones 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 y que se cobre una tasa de servicio, lo que además atenta contra el derecho a la

libre elección por que podría traducirse en un pago inadvertido por el consumidor.