

Informe Individual: UberEats¹

1. Respecto del producto comprado:

- a. El sitio presenta enlaces con la imagen corporativa de otros proveedores como supermercados, a los que se puede acceder a través de Cornershop, ya analizado.
- b. En general, deriva a mini sitios con algunos elementos de imagen corporativa. Tratándose de otro tipo de comercio, en este caso una tostadería, el precio informado en UberEats es superior al informado en la web del comercio.



Precio UberEats

Tostadería Dulce Vida
Venta de frutos secos

INICIO TIENDA CONTACTO MI CUENTA

Mix Chileno

Inicio > Disponible > Mix Chileno

\$1.200 - \$7.200

Almendra, maní, nuez, cranberry, pasa rubia, manzana en cubo

Peso: 250g

Limpia

\$2.500

1 Añadir al carrito

SKU: N/D Categorías: Disponible, Frutos secos, Mix

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

Precio web comercio



Boleta

2. Respetto 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.

Hacer el pedido

Si no estás presente, el socio repartidor dejará el pedido en la puerta. Al realizar tu pedido, aceptas asumir toda la responsabilidad una vez que se realice la entrega.

Subtotal	\$3.250
Tarifas ⓘ	
Pedido pequeño	\$250
Servicio	\$130
Entrega	\$1.300
Agrega un extra ⓘ	\$0
Los repartidores son sumamente importantes para la comunidad en este momento. Agrega más como agradecimiento.	
Ahora no	5% 10% 15% 20% Otro
Total	\$4.930

- b. La propina se carga por defecto, lo que puede implicar un cobro inadvertido y vulnerar el derecho a la libre elección del consumidor.

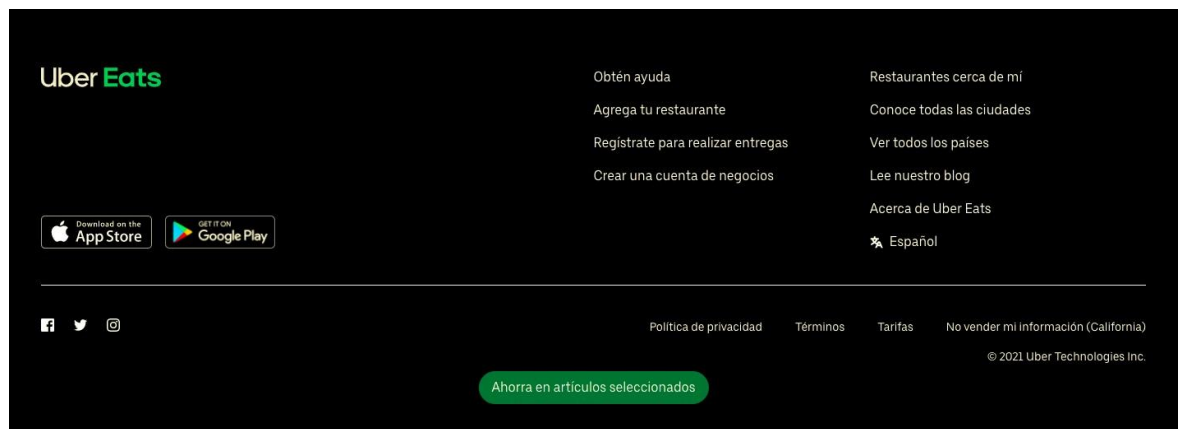


3. Respetto de la membrecía

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

4. Respetto 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



² Disponible en <https://www.ubereats.com/cl/eats-pass>

³ Disponibles en <https://www.uber.com/legal/es/document/?name=general-terms-of-use&country=chile&lang=es>

- 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 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 7, indica: “Notificaciones. Uber podrá notificar por medio de una notificación general en los Servicios, mediante un correo electrónico enviado a su dirección electrónica en su Cuenta o por comunicación escrita enviada a su dirección, según lo dispuesto en su Cuenta. Usted podrá notificar a Uber por comunicación escrita a la dirección de Uber en Mr. Treublaan 7, 1097 DP, Ámsterdam, Países Bajos.”

Los términos y condiciones no proporcionan información alguna relativa a identificación de la empresa ni sus representantes legales. El único antecedente que se facilita al usuario es el domicilio de Uber, en Mr. Treublaan 7, 1097 DP, Ámsterdam, Países Bajos.

- 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. Respeto de la garantía

En el punto 5 de los términos y condiciones, el proveedor- al negar la existencia de una relación de consumo- renuncia expresamente a cualquier garantía no expresamente indicada en el mismo documento. Los términos analizados, no contemplan garantías adicionales: “5. *Renuncias; Limitación de responsabilidad; Indemnidad.*”

RENUNCIA. LOS SERVICIOS SE PROPORCIONAN “TAL CUAL” Y “COMO DISPONIBLES”. UBER RENUNCIA A TODA DECLARACIÓN Y GARANTÍA,

EXPRESA, IMPLÍCITA O ESTATUTARIA, NO EXPRESAMENTE ESTABLECIDA EN ESTAS CONDICIONES, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN FIN PARTICULAR Y NO VIOLACIÓN. ADEMÁS, UBER NO HACE DECLARACIÓN NI PRESTA GARANTÍA ALGUNA RELATIVA A LA FIABILIDAD, PUNTUALIDAD, CALIDAD, IDONEIDAD O DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS O CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS O BIENES SOLICITADOS A TRAVÉS DEL USO DE LOS SERVICIOS, O QUE LOS SERVICIOS NO SERÁN INTERRUMPIDOS O ESTARÁN LIBRES DE ERRORES. UBER NO GARANTIZA LA CALIDAD, IDONEIDAD, SEGURIDAD O HABILIDAD DE LOS TERCEROS PROVEEDORES. USTED ACUERDA QUE TODO RIESGO DERIVADO DE SU USO DE LOS SERVICIOS Y CUALQUIER SERVICIO O BIEN SOLICITADO EN RELACIÓN CON AQUELLOS SERÁ ÚNICAMENTE SUYO, EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD. UBER NO SERÁ RESPONSABLE DE DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALS, ESPECIALES, EJEMPLARES, PUNITIVOS O EMERGENTES, INCLUIDOS EL LUCRO CESANTE, LA PÉRDIDA DE DATOS, LA LESIÓN PERSONAL O EL DAÑO A LA PROPIEDAD, NI DE PERJUICIOS RELATIVOS, O EN RELACIÓN CON, O DE OTRO MODO DERIVADOS DE CUALQUIER USO DE LOS SERVICIOS, INCLUSO AUNQUE UBER HAYA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE DICHS DAÑOS. UBER NO SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER DAÑO, RESPONSABILIDAD O PÉRDIDA QUE DERIVEN DE: (i) SU USO O DEPENDENCIA DE LOS SERVICIOS O SU INCAPACIDAD PARA ACCEDER O UTILIZAR LOS SERVICIOS; O (ii) CUALQUIER TRANSACCIÓN O RELACIÓN ENTRE USTED Y CUALQUIER TERCERO PROVEEDOR, AUNQUE UBER HUBIERA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE DICHS DAÑOS. UBER NO SERÁ RESPONSABLE DEL RETRASO O DE LA FALTA DE EJECUCIÓN RESULTANTE DE CAUSAS QUE VAYAN MÁS ALLÁ DEL CONTROL RAZONABLE DE UBER. USTED RECONOCE QUE LOS TERCEROS PROVEEDORES DE TRANSPORTE QUE PRESTEN SERVICIOS DE TRANSPORTE SOLICITADOS A TRAVÉS DE ALGUNAS MARCAS DE PEDIDOS PODRÁN OFRECER SERVICIOS DE COCHE COMPARTIDO O ENTRE PARES (PEER-TO-PEER) Y PUEDE QUE NO DISPONGAN DE LA LICENCIA O DEL PERMISO PROFESIONAL. EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE UBER HACIA USTED EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS POR TODOS LOS DAÑOS, LAS PÉRDIDAS Y LOS JUICIOS PODRÁ EXCEDER DE QUINIENTOS EUROS (€500).

USTED PODRÁ UTILIZAR LOS SERVICIOS DE UBER PARA SOLICITAR Y PLANIFICAR SERVICIOS DE TRANSPORTE, BIENES O LOGÍSTICOS CON TERCEROS PROVEEDORES, PERO ACEPTA QUE UBER NO TIENE RESPONSABILIDAD ALGUNA HACIA USTED EN RELACIÓN CON CUALQUIER SERVICIO DE TRANSPORTE, BIENES O LOGÍSTICO

PRESTADO A USTED POR TERCEROS PROVEEDORES QUE NO SEA COMO SE HA ESTABLECIDO EXPRESAMENTE EN ESTAS CONDICIONES.

LAS LIMITACIONES Y LA RENUNCIA EN ESTE APARTADO 5 NO PRETENDEN LIMITAR LA RESPONSABILIDAD O ALTERAR SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR QUE NO PUEDAN EXCLUIRSE SEGÚN LA LEY APLICABLE.

Indemnidad. Usted acuerda mantener indemnes y responder frente a Uber y sus consejeros, directores, empleados y agentes por cualquier reclamación, demanda, pérdida, responsabilidad y gasto (incluidos los honorarios de abogados) que deriven de: (i) su uso de los Servicios o servicios o bienes obtenidos a través de su uso de los Servicios; (ii) su incumplimiento o violación de cualquiera de estas Condiciones; (iii) el uso por parte de Uber de su Contenido de usuario; o (iv) su infracción de los derechos de cualquier tercero, incluidos Terceros proveedores.”

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

Si bien la plataforma no señala cómo se informará al consumidor los detalles de su contratación, en la práctica envía dos correos electrónicos a la dirección de correo registrada. El primer correo es de confirmación del pedido con indicación del producto comprado, la dirección de entrega, el horario de entrega, el proveedor que venderá el producto y el monto estimado que se cargará al medio de pago. Una vez ya adquirido el producto, la plataforma nuevamente envía un correo electrónico al consumidor, esta vez informando adicionalmente el precio final de la transacción.

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

En general, se nota baja adecuación de los términos a la legislación chilena. Por ejemplo: *“Las presentes Condiciones de uso (“Condiciones”) regulan el acceso o uso que usted haga, como persona, desde cualquier país del mundo (excluidos los Estados Unidos y sus territorios y posesiones así como China Continental) de aplicaciones, páginas web, contenido, productos y servicios (los “Servicios”) puestos a disposición por Uber B.V., una sociedad de responsabilidad limitada constituida en los Países Bajos, con domicilio social*

en Mr. Treublaan 7, 1097 DP, Ámsterdam, Países Bajos, inscrita en la Cámara de Comercio de Ámsterdam con el número 56317441 (“Uber”).”

Adicionalmente los términos son aplicables no solo a UberEats, sino también a “Uber”, “uberPOP”, “uberX”, “uberXL”, “UberBLACK”, “UberSUV”, “UberBERLINE”, “UberVAN”, “UberEXEC” y “UberLUX” y las marcas de pedidos de servicios logísticos actualmente denominadas “UberRUSH”, “UberFRESH”, (...) “Uber Connect” y “Uber Direct”.”.

a. Respecto de las cláusulas de responsabilidad

La exclusión de responsabilidad queda en este caso consagrada de forma expresa en el punto 5 de los términos y condiciones de la plataforma.

Señala la cláusula en cuestión que *“los servicios se proporcionan “tal cual” y “como disponibles”. UBER renuncia a toda declaración y garantía, expresa, implícita o estatutaria, no expresamente establecida en estas condiciones, incluidas las garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un fin particular y no violación. Además, Uber no hace declaración ni presta garantía alguna relativa a la fiabilidad, puntualidad, calidad, idoneidad o disponibilidad de los servicios o cualquiera de los servicios o bienes solicitados a través del uso de los servicios, o que los servicios no serán interrumpidos o estarán libres de errores. Uber no garantiza la calidad, idoneidad, seguridad o habilidad de los terceros proveedores. usted acuerda que todo riesgo derivado de su uso de los servicios y cualquier servicio obien solicitado en relación con aquellos será únicamente suyo, en la máxima medida permitida por la ley aplicable”.*

De esta forma, la empresa realiza una declaración de intenciones en cuanto a no considerarse como un proveedor en los términos de la LPDC.

La limitación de responsabilidad e indemnidad quedan establecidas de manera clara mediante el siguiente apartado: *“UBER no será responsable de daños indirectos, incidentales, especiales, ejemplares, punitivos o emergentes, incluidos el lucro cesante, la pérdida de datos, la lesión personal o el daño a la propiedad, ni de perjuicios relativos, o en relación con, o de otro modo derivados de cualquier uso de los servicios, incluso aunque uber haya sido advertido de la posibilidad de dichos daños”.*

b. Respecto del cambio unilateral

Siguiendo la lógica de las plataformas de delivery, consagra este proveedor su facultad de modificar unilateralmente la totalidad de los términos de contratación.

Así lo regula el punto 1 que establece: *“Uber podrá modificar las Condiciones relativas a los Servicios cuando lo considere oportuno. Las modificaciones serán efectivas después de la publicación por parte de Uber de dichas Condiciones actualizadas en esta ubicación o las políticas modificadas o condiciones suplementarias sobre el Servicio aplicable. Su acceso o uso continuado de los Servicios después de dicha publicación constituye su consentimiento a vincularse por las Condiciones y sus modificaciones”*.

En el mismo sentido: *“Se podrán aplicar condiciones suplementarias a determinados Servicios, como políticas para un evento, una actividad o una promoción particular, y dichas condiciones suplementarias se le comunicarán en relación con los Servicios aplicables. Las condiciones suplementarias se establecen además de las Condiciones, y se considerarán una parte de estas, para los fines de los Servicios aplicables. Las condiciones suplementarias prevalecerán sobre las Condiciones en el caso de conflicto con respecto a los Servicios aplicables”*.

La plataforma también considera la facultad del proveedor de modificar las tarifas, careciendo nuevamente el consumidor de condiciones precisas al momento de celebrar una transacción. El capítulo 4, relativo a los pagos, lo establece de la siguiente forma:

“Uber, en cualquier momento y a su sola discreción, se reserva el derecho de establecer, eliminar y/o revisar los Cargos para alguno o todos los servicios o bienes obtenidos a través del uso de los Servicios. Además, usted reconoce y acepta que los Cargos aplicables en determinadas zonas geográficas podrán incrementar sustancialmente durante los periodos de alta demanda. Uber usará los esfuerzos razonables para informarle de los Cargos que podrán aplicarse, siemprey cuando usted sea responsable de los Cargos incurridos en su Cuenta, independientemente de que usted conozca dichos Cargos o los importes de estos. Uber podrá, cuando lo considere oportuno, proporcionar a determinados usuarios ofertas promocionales y descuentos que pueden resultar en el cobro de diferentes importes por estos o similares servicios o bienes obtenidos a través del uso de los Servicios, y usted acepta que dichas ofertas promocionales y descuentos, a menos que también se pongan a su disposición, no se tendrán en cuenta en el uso por su parte de los Servicios o los Cargos aplicados a usted.”

c. Respecto del consentimiento

Señala el Título 1 de los términos y condiciones: *“Mediante su acceso y uso de los Servicios usted acuerda vincularse jurídicamente por estas Condiciones, que establecen una relación contractual entre usted y Uber. Si usted no acepta estas Condiciones, no podrá acceder o usar los Servicios. Estas Condiciones sustituyen expresamente los acuerdos o compromisos previos con usted. Uber podrá poner fin de inmediato a estas Condiciones o cualquiera de los Servicios respecto de usted o, en general, dejar de ofrecer o denegar el acceso a los Servicios o cualquier parte de ellos, en cualquier momento y por cualquier motivo.”*

Como se ha visto, además, Uber Eats tiene la posibilidad de modificar de manera unilateral los términos y condiciones del contrato.

La conclusión lógica es la misma que en los casos anteriores y es que el consumidor no tendrá una información fidedigna, clara y oportuna respecto del contrato al momento de realizar una compra determinada. .

d. Otras disposiciones

En materia de renuncia anticipada de derechos: *“Si usted no acepta estas Condiciones, no podrá acceder o usar los Servicios. Estas Condiciones sustituyen expresamente los acuerdos o compromisos previos con usted.”*

En la misma línea, *“6. Legislación aplicable; Arbitraje.*

Salvo que aquí se especifique lo contrario, las presentes Condiciones se regirán e interpretarán exclusivamente en virtud de la legislación de los Países Bajos, con exclusión de sus normas sobre conflicto de leyes. La Convención de Viena sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías de 1980 (CISG) no se aplicará. Cualquier disputa, conflicto, reclamación o controversia, del tipo que sea, que resulte de las presentes Condiciones o que se relacione en gran parte con ellas, incluyendo las relativas a su validez, interpretación y exigibilidad (cualquier “Disputa”), deberán someterse forzosamente a procedimientos de mediación en virtud del Reglamento de Mediación de la Cámara de Comercio Internacional (“Reglamento de Mediación de la CCI”). Si dicha disputa no fuese solucionada en un plazo de sesenta (60) días desde la fecha en la que se formalice la solicitud de mediación en virtud del Reglamento de Mediación de la CCI, se hará referencia a dicha disputa y se solucionará exclusiva y definitivamente mediante arbitraje en virtud del Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional (“Reglamento de Arbitraje de la CCI”). Las disposiciones sobre Proceso Expedito y del Árbitro de Emergencia del Reglamento de la CCI no se aplicarán. La disputa será resuelta por un (1) árbitro nombrado a tal fin en virtud del Reglamento de la CCI. El

lugar tanto para la mediación como para el arbitraje será Ámsterdam, Países Bajos, sin perjuicio de cualquier derecho que usted pudiera tener según el artículo 18 del Reglamento Brussels I bis (OJ EU 2012 L351/1) y/o el artículo 6:236n del Código Civil holandés. El idioma de mediación y/o arbitraje será el inglés, a no ser que usted no hable inglés, en cuyo caso la mediación y/o el arbitraje se llevarán a cabo en inglés y en su idioma materno. La existencia y el contenido de los procedimientos de mediación y arbitraje, incluidos los documentos e informes presentados por las partes, la correspondencia de la CCI, la correspondencia del mediador y la correspondencia, los pedidos y los laudos emitidos por el único árbitro deberán permanecer en estricta confidencialidad y no deberán ser revelados a ningún tercero sin el consentimiento expreso por escrito de la otra parte, a menos que: (i) la revelación al tercero sea razonablemente necesaria para llevar a cabo el procedimiento de mediación o arbitraje; y (ii) el tercero acepte incondicionalmente por escrito estar sujeto a la obligación de confidencialidad estipulada en el presente documento.”

Y: “Si cualquier disposición de estas Condiciones se considerara ilegal, nula o inexigible, ya sea en su totalidad o en parte, de conformidad con cualquier legislación, dicha disposición o parte de esta se considerará que no forma parte de estas Condiciones, aunque la legalidad, validez y exigibilidad del resto de las disposiciones de estas Condiciones no se verá afectada. En ese caso, las partes deberán reemplazar dicha disposición ilegal, nula o inexigible, en todo o en parte por una disposición legal, válida y exigible que tenga, en la medida de lo posible, un efecto similar al que tenía la disposición ilegal, nula o inexigible, dados los contenidos y el propósito de estas Condiciones. Estas Condiciones constituyen el contrato íntegro y el entendimiento entre las partes en relación con el objeto y sustituye y reemplaza a todos los contratos o acuerdos anteriores o contemporáneos en relación con dicho objeto. En estas Condiciones, las palabras “incluido/a/os/as” e “incluye/n” significan “incluido, de forma meramente enunciativa”.”

En materia de término unilateral del contrato con hipótesis insuficientemente regladas que por su amplitud o vaguedad pueden amparar comportamientos abusivos: *“Uber podrá poner fin de inmediato a estas Condiciones o cualquiera de los Servicios respecto de usted o, en general, dejar de ofrecer o denegar el acceso a los Servicios o cualquier parte de ellos, en cualquier momento y por cualquier motivo.”*

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 servicio de retiro y despacho por otro, y

el servicio de la plataforma propiamente tal. Sin embargo se cobran otros cargos por “pedido pequeño” y por “servicio”, no quedando claro que es lo que remuneran y en que se diferencian de otros cargos.

Si el consumidor pulsa un link, se abre una página web que indica las definiciones, como sigue: “**COSTO DE ENVÍO:** El costo de envío varía para cada Restaurante en función de factores como su ubicación y la disponibilidad de Socios Repartidores cercanos. El costo de envío corresponde al servicio de entrega que te brinda tu Socio Repartidor.

CUOTA DE SERVICIO: Una tarifa cobrada por Uber Portier Chile SpA por servicios de intermediación con el Socio Repartidor y/o con el Restaurante por los pedidos realizados a través de la aplicación Uber Eats, que varía dependiendo del tamaño de la orden. Esta tarifa equivale al 4 % del subtotal de su pedido.

CUOTA DE SERVICIO POR PEDIDO PEQUEÑO: Una tarifa cobrada por Uber Portier Chile SpA por servicios de intermediación con el Socio Repartidor y/o con el Restaurante por los pedidos realizados a través de la aplicación Uber Eats, que puede aplicarse a los pedidos que no superen cierto monto mínimo.”

Respecto del precio del bien, que no siempre se reflejen 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.

Respecto del precio de la plataforma, sería la sumatoria de la cuota servicio y la cuota de servicio por pedido pequeño, que es informada como pedido pequeño, sin embargo no es informado en su precio final,

Hacer el pedido	
Si no estás presente, el socio repartidor dejará el pedido en la puerta. Al realizar tu pedido, aceptas asumir toda la responsabilidad una vez que se realice la entrega.	
Subtotal	\$3.250
Tarifas	
Pedido pequeño	\$250
Servicio	\$130
Entrega	\$1.300
Agrega un extra	\$0
Los repartidores son sumamente importantes para la comunidad en este momento. Agrega más como agradecimiento.	
<input checked="" type="radio"/> Ahora no <input type="radio"/> 5% <input type="radio"/> 10% <input type="radio"/> 15% <input type="radio"/> 20% <input type="radio"/> Otro	
Total	\$4.930