



García Ruiz, Katalina
"Servicios de *delivery*
y protección al consumidor"
En las Fronteras del Derecho 1.2818 (2022)
DOI: 10.56754/2735-7236.2022.2818
ISSN: 2735-7236

Este trabajo se publica bajo licencia  4.0
Sección: Artículos
Fecha de recepción: 15-10-2021
Fecha de aceptación: 23-12-2021

Servicios de *delivery* y protección al consumidor

Delivery services and consumer protection

Katalina García Ruiz

Resumen

Para que el consumidor pueda contratar servicios de *delivery* en empresas como PedidosYa, Rappi o UberEats, debe aceptar términos y condiciones no negociables y propuestos de forma unilateral por el proveedor. Por lo tanto, el consumidor queda en la posición de aceptarlas y hacer uso de la plataforma, o bien rechazar las condiciones y, en consecuencia, los servicios ofrecidos. El contenido de estas cláusulas, que son parte de un contrato de adhesión, podría ser considerado abusivo, ya que corresponden a algunas de las causales de abusividad que contiene el artículo 16 de la Ley de Protección al Consumidor. Es por esto que, una vez establecida la calidad de proveedor de estas empresas, se examinarán y calificarán las cláusulas que podrían revestir el carácter de abusivas y se buscará una posible solución a esta situación de desventaja a la que se ven expuestos miles de consumidores a diario.

Palabras clave: Derecho del consumo; Cláusulas abusivas; Contratos de adhesión; Servicios de *delivery*

Abstract

In order for the consumers to contract delivery services from companies such as PedidosYa, Rappi or UberEats, they must accept non-negotiable terms and conditions proposed unilaterally by the supplier. Therefore, the consumers are in the position of either accepting them and making use of the platform, or rejecting the conditions and, consequently, the services offered.

The content of these clauses, which are part of an adhesion contract, could be considered abusive, since they correspond to some of the grounds for abusiveness contained in Article 16 of the Consumer Protection Law. For this reason, once the quality of supplier of these companies has been established, the clauses that could be considered abusive will be examined and qualified, and a possible solution will be sought to this disadvantageous situation to which thousands of consumers are exposed on a daily basis.

Keywords: Consumer law; Abusive terms; Standard form contracts; Delivery services

1. Introducción

Las innumerables notas de prensa y noticias en televisión han dado a conocer a la población el gran alcance que han obtenido las empresas de *delivery*, antes y después de la pandemia desatada a causa del Covid-19. Según la Revista Logitec, solamente PedidosYa "cuenta con más de 6.000 comercios adheridos a la plataforma, 200 empleados y 2.000 repartidores que prestan servicios" (Logitec). Por lo tanto, resulta evidente que miles de consumidores hacen uso de los servicios y aceptan los términos y condiciones que proponen las empresas en cuestión.

En Chile, para poder hacer uso de las aplicaciones tales como Rappi, UberEats y PedidosYa, es necesario antes haber aceptado los términos y condiciones. El consumidor al leerlos se encuentra con estas tres empresas eximiéndose

de cualquier responsabilidad, con la justificación de no ser el vendedor directo de los bienes, y, no suficiente eso, con cláusulas abusivas. En cuanto a estas últimas, se repiten en los términos y condiciones de las tres empresas, al reservarse el derecho a negar la prestación del servicio sin motivos fundados, cerrar cuentas o eliminar o editar el contenido a su entera discreción, no garantizar la protección de los datos personales de los usuarios y manifestar expresamente que no son responsables del uso fraudulento de estos datos, al no hacerse responsables en el caso de que los usuarios no reciban los pedidos, etc. En consecuencia, estas cláusulas deben ser calificadas como abusivas según el artículo 16 de la Ley de Protección al Consumidor¹ (en adelante, LPDC) que regula la materia y deben ser eliminadas o modificadas sustancialmente en estos contratos.

Es necesario destacar también la absoluta negativa de estas empresas de ser catalogadas como proveedores. Sobre esto, la ley en cuestión es clara y la doctrina también: los proveedores que actúen como intermediarios responderán directamente por el incumplimiento de obligaciones contractuales.

Confirmado que estas empresas son proveedoras, se hace aplicable la LPDC. Entonces, ¿cómo podrían corregirse estas vulneraciones a los derechos de los consumidores? La ley mencionada anteriormente en su artículo 58 letra E faculta al Servicio Nacional del Consumidor a llevar a cabo un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, que tiene por finalidad “la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores”. Sería adecuado y correspondería a las funciones del Servicio, que este iniciara procedimientos voluntarios colectivos con las empresas líderes en *delivery* en Chile, y así proteger a los consumidores de eventuales violaciones a sus derechos.

Este artículo tiene como objetivos los siguientes: En primer lugar, analizar la eventual calidad de proveedor de las empresas que realizan servicios de *delivery*, por medio de la aplicación de la legislación chilena actual e interpretaciones doctrinales, y, de esa forma, concluir si les son aplicables las normas de la LPDC. En segundo lugar, se analizará si el contrato en cuestión reviste el carácter de contrato de adhesión, para así determinar si cabe en las hipótesis del artículo 16 del mismo cuerpo legal. En tercer lugar, identificar las cláusulas abusivas en los términos y condiciones de los contratos de estas empresas.

¹Ley N°19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Publicada el 7 de marzo 1997.

Finalmente, buscar una solución a la posible vulneración de los derechos de los consumidores.

2. Empresas de *delivery* y su calidad de proveedor

Las tres empresas que son objeto de estudio de este trabajo declaran en sus términos y condiciones que no tienen la calidad de proveedores y que, por lo tanto, no son responsables de cumplir con las expectativas de los servicios y bienes, ya que actúan meramente como intermediarios.

RappiChile en su cláusula tercera, señala:

“3.11: Es claro para el Usuario/Consumidor que RAPPI no es productor, proveedor, expendedor, agente, distribuidor y en general ningún tipo de comercializador de los productos que exhibe, ya que opera solo como una plataforma tecnológica que permite el encuentro de Usuarios/Consumidores, Comercios y RappiRepartidor para la gestión del servicio de domicilio”.

En cuanto a Ubereats, su cláusula segunda declara:

“Usted reconoce que Uber no presta servicios de transporte o de logística o funciona como una empresa de transportes y que dichos servicios de transporte o logística se prestan por terceros contratistas independientes, que no están empleados por Uber ni por ninguna de sus afiliados”.

Por último, PedidosYa, en su cláusula tercera define “Oferente”, refiriéndose a

“externos y/o terceros ajenos a PedidosYa, que previamente han contratado con PedidosYa sus servicios de intermediación (...) y estos, en su calidad exclusiva de productor, proveedor y/o expender, son los directamente encargados de cumplir con todas las características objetivas del producto y/o servicio publicado en el Portal”.

Por su parte,

“‘Servicio’ hace referencia al servicio de intermediación solicitado por el Usuario a través del Portal”.

Cabe preguntarse entonces qué dice la normativa chilena respecto a esta negativa de calidad de proveedor de las empresas. El artículo 43 de la LPDC que regula la materia, establece que

“El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables”.

Por lo tanto, estas empresas que prestan servicios de *delivery*, actúan como intermediarias y deberán responder de las obligaciones contractuales. El artículo 1 N° 2 de la ley define el concepto de proveedor como

“las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa”.

Es importante el análisis que hace la profesora Barrientos, quien señala que “se incluyen a todos los agentes de la cadena consumo, no solo al vendedor (...)” (Barrientos 20).

3. Contrato de adhesión

La LPDC en su artículo 1° inciso 2° N° 6 define el contrato de adhesión como “aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”. Sin más, al leer los términos y condiciones de estas empresas, es notorio que las proposiciones que se le hacen al consumidor se le presentan sin ninguna posibilidad de que este pueda sugerir/hacer un cambio al contenido que se le propone. La doctrina chilena se refiere al contrato de adhesión como

“un contrato predispuesto por el proveedor; lo que a su vez supone ausencia de negociación entre las partes. Es decir, se reúnen los requisitos de oferta e imposición, junto con ello sería posible agregar la permanencia y minuciosidad. Es estos casos, el proveedor redacta con

anticipación las condiciones generales, y el consumidor simplemente adhiere manifestando su consentimiento” (Barrientos 90).

A partir de esas disposiciones legales y la doctrina citada, se puede concluir que los términos y condiciones antes mencionados corresponden a contratos de adhesión.

Así, el consumidor se enfrenta con estos términos y condiciones y tiene dos opciones: aceptarlos y poder optar a los servicios ofrecidos, o rechazarlos y quedar imposibilitado de hacer uso de los servicios o adquirir bienes mediante ellos. Los mismos contratos de adhesión contemplan estas opciones en su redacción.

Rappi, en su cláusula primera sobre la obligación de aceptación de los términos y condiciones, declara:

“1.3 Ninguna persona podrá utilizar la Plataforma como Consumidor, ni realizar una Solicitud (como se define más abajo), sin haber aceptado previamente estos Términos y Condiciones, sin haber aceptado la Políticas de Privacidad de RAPPI o sin haberse registrado como Consumidor según lo dispuesto en la Sección Segunda”.

La empresa Ubereats, en su cláusula primera sobre la relación contractual, establece:

“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”.

Por último, Pedidos Ya, en su cláusula primera, establece que

“cualquier persona que no acepte estos términos y condiciones generales y/o cualquiera de las demás políticas, términos y condiciones particulares y principios que rigen en PedidosYa, deberán abstenerse de utilizar el portal y/o los servicios”.

4. Cláusulas potencialmente abusivas

La Corte Suprema, en el considerando decimoquinto de su sentencia Rol N° 79123-2016, de fecha 07 de marzo de 2018, estima que

“(…) Tal como se ha venido analizando, el criterio determinante para calificar una cláusula de abusiva consiste en dilucidar si existe un interés difuso de carácter colectivo que pueda legitimar al demandante para impugnarla, si el contenido de la misma vulnera la buena fe y si en ella se advierte una desproporción entre los derechos de las partes, ya que sólo en la medida que concurren los elementos antes reseñados será posible considerarla como abusiva (…)”.²

Mediante algunos de los criterios que se comentan en la cita y el análisis del artículo 16 de la LPDC, que dispone de una lista de causales por las cuales no producirán efectos las cláusulas en los contratos de adhesión, se analizarán los términos y condiciones de los servicios de *delivery*.

4.1. Cláusulas que vulneran el artículo 16 letra a)

El artículo 16 letra a) de la LPDC establece:

“Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen”.

Ahora bien, PedidosYa incluye la siguiente cláusula: “22. Políticas, modificación y divisibilidad del sitio web. Nos reservamos el derecho a hacer cambios a nuestro Portal, políticas y a estos términos y condiciones en cualquier momento”. Por su parte, Ubereats incluye: “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”.

En estas cláusulas se “autoriza” a la empresa a modificar o terminar el contrato en cualquier momento de la relación contractual, ya sea negando el bien o servicio al posible consumidor, o suspendiendo la entrega del servicio

²Servicio Nacional del Consumidor con Ticket Fácil S.A (2018). Corte Suprema, 07 de marzo de 2018, Recurso de casación en el fondo, Rol N° 79123-2016.

una vez ya contraída la obligación, Esos comportamientos están prohibidos por la LPDC en el artículo 16 letra a). Respecto a esto, De la Maza y Cruz estiman que

“[s]egún lo dispuesto la letra a) del artículo 16 de la citada ley, en el caso en que se agreguen este tipo de cláusulas en contratos por adhesión celebrados a través de plataformas electrónicas y luego, amparado en esta modifica sustancialmente los servicios ofrecidos por su sitio web, arriesgaría una demanda por incumplimiento del contrato de parte de cualquiera de los usuarios que se sientan vinculados contractualmente a dicho proveedor” (De la Maza y Cruz).

Si bien el artículo en cuestión especifica que

“quedarán sin efecto los contratos de adhesión que otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta a domicilio”.

La Corte de Apelaciones de San Miguel en sentencia Rol N° 286-2014³, falló que:

“b. El proveedor no puede negar la entrega de los bienes o servicios adquiridos por internet, en forma ‘injustificada’, pero no puede estar obligado cuando ha tenido motivos suficientes, y plausibles para ello”.

En el caso de Rappi se incluye la siguiente cláusula:

“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*” (énfasis agregado).

Por lo tanto, la cláusula no sería abusiva ya que existe una justificación real.

³Servicio Nacional del Consumidor con Peta.cl Spa (2014). Corte de Apelaciones de San Miguel, 5 de mayo de 2014, Rol N°286-2014.

4.2. Cláusulas en contra del Artículo 16 letra b)

El artículo 16 de la LPDC dispone:

“No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica”.

Rappi establece en su cláusula quinta:

“Condiciones de Pago [...]: 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*” (énfasis agregado).

La Corte de Apelaciones de Santiago, en sentencia Rol N° 4523-2004⁴, fecha 31 de agosto de 2005, en un caso similar, ya que en los términos y condiciones existía una cláusula que facultaba a una empresa de servicio de telefonía móvil a aumentar unilateralmente sus tarifas sin consentimiento previo del consumidor, falló:

“SEGUNDO: *Que conforme a lo antes expuesto queda de manifiesto que la facultad del proveedor de modificar unilateralmente la tarifa del contrato, toda vez que dicha modificación debe obedecer a prestaciones adicionales debidamente especificadas, situación que no concurre en la especie ya que en la misma el aumento del valor del plan fue*

⁴Alicia Salas Saldes contra Telefónica Móvil de Chile S.A (2004). Corte de Apelaciones de Santiago, 31 de agosto de 2005, Rol N°4523-2004.

producto de una modificación tarifaría y no de una prestación distinta de la contratada, de lo que es posible concluir que el cambio de tarifa en un contrato de adhesión sino es producto de alguna de las condiciones exigidas por el artículo letra b) del texto legal antes citado, requieren de un acuerdo de las partes, él no se ha producido en la especie” (énfasis agregado).

Por lo tanto, la cláusula quinta “Condiciones de Pago” de Rappi no producirá efecto alguno en los contratos de adhesión, toda vez que las alzas en las tarifas no provengan de servicios extras. Por lo tanto, la cláusula es abusiva.

4.3. Cláusula en contra el artículo 16 letra e)

Dispone la LPDC:

“Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio”.

Rappi incluye la siguiente cláusula:

“Cuarto. Uso de la Plataforma (...) 4.5 (...) 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” (énfasis agregado).

Ubereats incluye la siguiente cláusula:

“5. Renuncias; Limitación de responsabilidad; Indemnidad. (...) 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” (énfasis agregado).

PedidosYa incluye la siguiente cláusula:

“10. Procedimiento de pedidos y aclaraciones generales (...) 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” (énfasis agregado).

En estas cláusulas, las empresas declaran explícitamente que no se hacen responsables de obligaciones de la naturaleza del contrato. Por tanto, dejan al consumidor en un estado de indefensión ante el incumplimiento de obligaciones contractuales, que son el motivo principal por el que se contrató el servicio, como lo es la entrega de este o su idoneidad con lo comprado. Además, es el consumidor quien, en caso de entablar una demanda por incumplimiento contractual, debe probar la culpa del proveedor. Sin embargo,

“[e]n términos económicos, esta estipulación presenta el grave inconveniente de atribuir los costos envueltos en la comprobación de los hechos a quien no posee ventajas comparativas para proveer las pruebas, pues es el empresario el que conoce mejor la naturaleza del bien o servicio y quien controla la organización encargada de cumplir el contrato” (Tapia y Valdivia 118).

La Corte Suprema declaró abusiva una cláusula que versa sobre las condiciones de infraestructura inmobiliaria, técnica y equipamiento de la Universidad del Mar, donde esta se liberaba expresamente de su responsabilidad por incumplimientos, daños o perjuicios que sufrieran o se ocasionaran con motivo

de servicios que no fuesen administrados directamente por la Universidad.⁵ La Corte estimó en el considerando décimo que la

“redacción de la cláusula cuarta se torna abusiva por cuanto intenta eludir, de manera anticipada, la responsabilidad en los términos planteados. Así, al mantenerla, el sentenciador ha vulnerado la prohibición del artículo 16 letra e) de la Ley N° 19.496, pues contiene una limitación absoluta de responsabilidad frente al consumidor que puede privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad del servicio prestado”.

4.4. Cláusula en contra el artículo 16 letra g)

Dispone el artículo 16 de la LPDC:

“No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales”.

PedidosYa incluye la siguiente cláusula:

“9. Creación de cuenta (...) 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

⁵Servicio Nacional del Consumidor con Corporación Educacional Universidad del Mar (2019). Corte Suprema, 14 de abril de 2019, Rol N°5363-2018.

uso fraudulento que puedan hacer terceros de la Cuenta del Usuario, incluidos usos indebidos de sus datos asociados a los pagos online”.

Rappi incluye la siguiente cláusula:

“Décimo. Uso y Garantía de la Aplicación (...) 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: (...) (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”.

La LPDC se refiere a la protección de datos personales de los consumidores solo en su artículo 37 en materia de cobranza extrajudicial de créditos. La ley N°19.628⁶, sobre protección de la vida privada, no hace referencia a consumidores. Aun así, podrían considerarse abusivas según el artículo 16 letra g) de la LPDC las citadas cláusulas sobre tratamiento de datos, por ser contrarias a la buena fe. Morales y Momberg comentan que “se trata de una cláusula que presumiblemente el consumidor no habría aceptado en un contrato negociado

⁶Ley N°19.628 sobre protección de la vida privada, publicada el 28 de agosto de 1999.

de forma libre; y que tampoco podía de manera razonable esperar que se incluyera, al tomar en cuenta el objeto del contrato” (Morales y Momberg, Las cláusulas relativas al uso y tratamiento de datos personales y el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores 169). Por estas razones, este tipo de cláusulas debería ser declarada abusiva.

5. ¿Cómo podrían corregirse estas vulneraciones a los derechos de los consumidores?

Una posible solución es aplicar el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores establecido en el artículo 54 H de la LPDC. Este procedimiento tiene por finalidad obtener de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores. El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es el encargado de llevar a cabo este procedimiento (art. 58). “De acuerdo con ello el Servicio podría, según el caso, intentar persuadir informalmente al proveedor para que cumpla con la norma, iniciar un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso, o accionar judicialmente para solicitar la declaración de nulidad de la o las cláusulas estimadas abusivas” (Morales, Control de cláusulas abusivas en el proyecto de ley que fortalece las facultades del SERNAC 5).

Un ejemplo actual es el que podría denominarse “caso aerolíneas”, en el cual el 26 de julio de 2019 el SERNAC inició procedimientos voluntarios colectivos con 7 aerolíneas: Jetsmart SPA., Aerolíneas Argentinas S.A., Latam Airlines Group S.A. Aerovías del Continente Americano (AVIANCA), Copa Airlines, Aerolíneas Iberia, Sky Airlines S.A., y American Airlines (ver SERNAC). Lo importante es que en todos los casos se alegaban cláusulas abusivas en sus contratos de adhesión, por lo que sería viable que el SERNAC iniciara procedimientos de este tipo para ejercer un control formal sobre los términos y condiciones de estos contratos que son utilizados diariamente por los consumidores y que los dejan en un estado de desventaja e indefensión frente a los proveedores. En el caso del procedimiento iniciado contra con las aerolíneas, solo con American Airlines el procedimiento fracasó, por lo que se inició un procedimiento judicial. Los otros procedimientos voluntarios colectivos siguen en proceso.

Otro caso más actual y en curso, es el procedimiento voluntario colectivo

iniciado por el SERNAC contra Delivery Technologies SpA. el 3 de septiembre de 2021. Versa sobre incumplimiento con relación a distintos cobros y otras disconformidades relativas a los términos y condiciones y/o modalidades de contratación de los servicios que ofrece a los consumidores, específicamente por infringir normas como el artículo 16 letra a). Las mismas disposiciones legales también las estarían infringiendo Rappi Chile, Pedidos Ya y Ubereats, por lo que se hace más viable la posibilidad de un procedimiento de este tipo para proteger el interés difuso de los consumidores, en manos de un organismo estatal, lo que supone especial interés en los derechos de los consumidores afectados.

Acerca de la autora

Katalina García Ruiz. Universidad de La Frontera.

✉ k.garcia03@ufromail.cl

Bibliografía

Barrientos, Francisca. *Lecciones de derecho del consumidor*. Santiago: Legal Publishing Chile, 2019.

De la Maza, Iñigo y Sergio Cruz. «Contratos de Adhesión en plataformas Electrónicas.» *Revista de Derecho Informático* 117 (2003): 1-50.

Logitec, Revista. *Revista Logitec*. 2019.

Morales, María Elisa. «Control de cláusulas abusivas en el proyecto de ley que fortalece las facultades del SERNAC.» *Boletín especial ADECO Proyecto de Ley de Fortalecimiento del SERNAC y las Asociaciones del Consumidores* (2017): 3-6.

Morales, María Elisa y Rodrigo Momberg. «Las cláusulas relativas al uso y tratamiento de datos personales y el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.» *Revista Chilena de Derecho y Tecnología* 8.2 (2019): 157-180. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2019.54441>.

SERNAC. *Servicio Nacional del Consumidor*. 2021. <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-63507.html>.

Tapia, Mauricio y José Miguel Valdivia. *Contrato por adhesión Ley N° 19.946*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile, 1999.