

CERTIFICADO CONSOLIDADO



REDCERTIFICA, organismo vigente en el Registro de Entidades Certificadoras Acreditadas del Servicio Nacional del Consumidor, certifica que:

RAPPI CHILE

RUT N° 76.837.223-3, cuenta con un Plan de Cumplimiento para la Protección de los Derechos de los Consumidores **diseñado conforme con lo dispuesto en el artículo 24 inciso cuatro, letra c) de la Ley N°19.496**; que se ajusta a las disposiciones de dicha Ley y a la normativa aplicable, a la Especificación Técnica INN/ET1 y a la Resolución Exenta SERNAC N°689.

En lo que respecta a su alcance, conforme con la determinación del contexto de la organización, los requisitos de partes interesadas y el resultado de la evaluación de sus riesgos, el Plan de Cumplimiento y la presente Certificación tienen:

- Un alcance acotado a las Obligaciones de Cumplimiento identificadas en el *Anexo Consolidado Alcance* del Certificado Ampliación de Alcance CON24-001.1, que se adjunta a este Certificado Consolidado.
- Un alcance que hace obligatorio el Plan de Cumplimiento en los procesos, subprocesos, etapas y actividades involucrados en los siguientes servicios ofrecidos al consumidor por la plataforma de Rappi: Rappi Full Service - Rappi Antojito "lo que sea" - Rappi Favor - Rappi4business - Rappi Travel.

El presente Certificado corresponde a la versión actualizada y consolidada del Certificado N° CON24-001 como consecuencia de la ampliación de alcance materia del Certificado N° CON24-001.1, razón por la que se emite con el mismo número y con la misma vigencia.

FECHA CERTIFICACIÓN: 2 de marzo de 2025.

VIGENCIA: 24 meses.



Juan Patricio Alvear

Gerente General
Responsable de Certificación

ANEXO CONSOLIDADO ALCANCE
DE LA CERTIFICACIÓN DEL PLAN DE CUMPLIMIENTO RAPPI-CHILE
OBLIGACIONES DE CUMPLIMIENTO DERIVADAS DE DERECHOS FUNDAMENTALES Y OTROS

Derechos Fundamentales	N°	Obligaciones de cumplimiento	Acción/Omisión/Infracción
A elegir libremente un determinado bien o servicio, accediendo a una información veraz y oportuna Art. 3 letras a) y b) LPDC	1	Art. 3 letra a) LPDC: Asegurar la libre elección de productos;	Imponer a un proveedor de productos o favorecer, de cualquier forma, a un(os) proveedor(es) de productos en perjuicio de otros
	2	Art. 3 letra a) LPDC: Asegurar la libre elección de servicios;	Imponer a un proveedor de servicios o favorecer, de cualquier forma, a un(os) proveedor(es) de servicios en perjuicio de otros
	3	Art. 3 letra a) LPDC: Prohibición de emplear el silencio del consumidor como manifestación de voluntad; Requerir una manifestación inequívoca de su voluntad de contratar;	No requerir una manifestación inequívoca de la voluntad del consumidor de contratar
	4	Art. 12 LPDC: Abstenerse de cambiar las condiciones o costos del contrato sin el consentimiento del consumidor;	No requerir una manifestación inequívoca de la voluntad del consumidor aceptando un cambio en las condiciones o costos del contrato
	5	Art. 12 A LPDC: En la contratación por medios electrónicos, proporcionar previamente al consumidor un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.	Tener por aceptada una oferta realizada al consumidor sin haberle proporcionado, previamente, un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.
	6	Art. 12 B LPDC: En el caso de ofertas conjuntas, ofrecer individualmente cada uno de los productos que componen las mismas.	No disponer de la oferta separada de productos que forman parte de un pack
	7	Art. 3 letra b) LPDC: Proporcionar información veraz y oportuna respecto de los productos ofrecidos;	No proporcionar información relevante, veraz y oportuna para la decisión de consumo de cada producto ofrecido
	8	Art. 3 letra b) LPDC: Proporcionar información veraz y oportuna respecto de los servicios ofrecidos;	No proporcionar información relevante, veraz y oportuna para la decisión de consumo de cada servicio ofrecido
	9	Art. 32; Art. 1 N°3 LPDC: Suministrar información básica comercial, en los casos que establece la ley;	No proporcionar la información básica comercial relevante para la decisión de consumo, o exigida por la ley para un producto
A no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores de bienes y servicios Art. 3 letra c) LPDC	10	Art. 3 letra c) LPDC: Prohibición de discriminar arbitrariamente respecto de productos;	Consignar requisitos o exigencias arbitrarias al consumidor, para proveerle los productos ofrecidos
	11	Art. 3 letra c) LPDC: Prohibición de discriminar arbitrariamente respecto de servicios;	Consignar requisitos o exigencias arbitrarias al consumidor, para proveerle los servicios ofrecidos
	12	Art. 13 LPDC: Prohibición de negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios;	Negar injustificadamente la venta de un producto o servicio ofrecido
A la seguridad en el consumo de bienes y servicios Art. 3 letra d) LPDC	13	Art. 3 letra d) LPDC: Proveer bienes seguros para el consumo;	Ofrecer y proveer productos peligrosos para la salud de los consumidores y/o el medio ambiente; Omitir acciones de debida diligencia para con los proveedores y repartidores
	14	Art. 3 letra d) LPDC: Proveer servicios seguros para el consumidor;	Ofrecer y proveer servicios que pongan en peligro o riesgo de daños o perjuicios al consumidor; Omitir acciones de debida diligencia para con los proveedores y repartidores
	15	Art. 20 letra a) LPDC: Asegurar que los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio cumplan las especificaciones correspondientes;	Omitir las especificaciones obligatorias en la oferta y provisión de productos sujetos a normas de seguridad o calidad
	16	Art. 45: Asegurar que los productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, incorporen las advertencias e indicaciones necesarias;	No consignar advertencias e indicaciones necesarias para cada producto potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores
A la reparación e indemnización de los daños materiales y morales por incumplimiento de las obligaciones del proveedor Art. 3 letra e) LPDC	17	Art. 3 letra e) LPDC: Reparar e indemnizar por productos, cuando corresponda;	Negar, impedir o no facilitar al consumidor el ejercicio de su derecho a la reparación o indemnización de los daños por incumplimiento de las obligaciones del proveedor, con ocasión de la adquisición de productos
	18	Art. 3 letra e) LPDC: Reparar e indemnizar por servicios, cuando corresponda;	Negar, impedir o no facilitar al consumidor, el ejercicio de su derecho a la reparación o indemnización de los daños por incumplimiento de las obligaciones del proveedor, con ocasión de la adquisición de servicios
	19	Art. 20: Asegurar el derecho del consumidor a la garantía para el cambio, devolución de la cantidad pagada previa restitución del bien o reparación de productos adquiridos;	Negar, impedir o no facilitar al consumidor, el ejercicio de su derecho a garantía para cambio, devolución de la cantidad pagada previa restitución del bien, o reparación de productos adquiridos
A retracto o a terminar un contrato o venta sin la voluntad del proveedor	20	Art. 3 bis LPDC: Asegurar el derecho a retracto del consumidor respecto de la compra de productos;	Negarse, injustificadamente, a dar curso al retracto de la compra de un producto por parte del consumidor
	21	Art. 3 bis LPDC: Asegurar el derecho a retracto del consumidor respecto de la contratación de servicios;	Negarse, injustificadamente, a dar curso al retracto de la adquisición de un servicio por parte del consumidor
Partes Interesadas	N°	Obligaciones de cumplimiento	Acción/Omisión/Infracción
Requisitos o Compromisos con Partes Interesadas	22	Entregar servicios de atención de reclamos en su plataforma, cualquiera que sea el modo de acceso a ella;	No responder y, cuando corresponda, no solucionar los reclamos recibidos
	23	Cumplir los plazos comprometidos con Comercios Aliados para la disponibilización de los productos en plataforma;	No incorporar los productos en la plataforma en los plazos comprometidos con Comercios Aliados
	24	Cumplir los plazos de entrega con Repartidores;	No entregar los productos a los Repartidores en los plazos comprometidos