

# Plataformas de Despacho con Entrega Inmediata

Noviembre, 2019



CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS

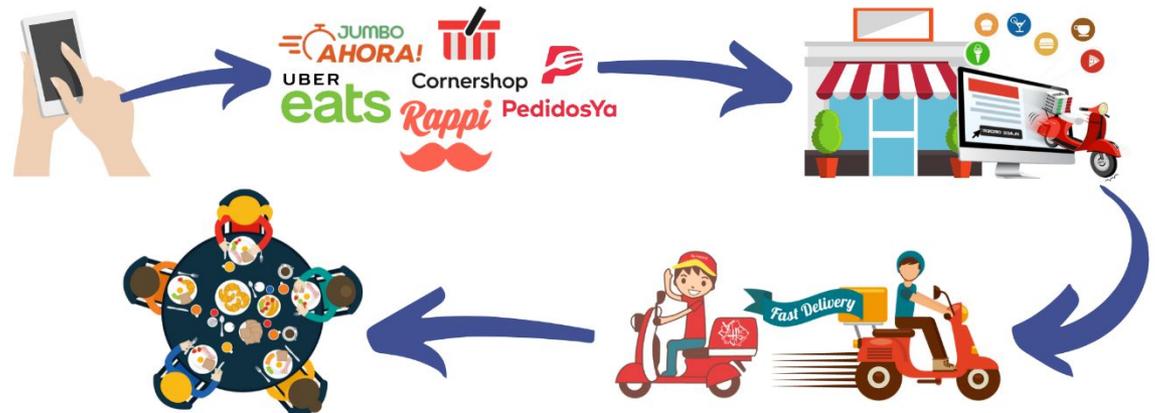


## ¿Cómo funcionan las Plataformas de Despacho con Entrega Inmediata?

Las plataformas de despacho son la nueva forma de comprar productos, tanto en supermercados, farmacias, restaurantes y otras tiendas. Las plataformas realizan convenios con los locales comerciales para disponer de sus productos, realizar la venta a través de la plataforma y entregar los pedidos con repartidores que son administrados por la misma plataforma.

**Marketplace:** lugar en la red donde se producen intercambios comerciales entre diferentes empresas.

**Dropshipping:** modelo de negocio en donde se vende sin stock.



Consumidor hace el pedido en la plataforma y paga por adelantado. Luego el vendedor (plataforma) realiza la compra al local comercial (a través del repartidor o desde la plataforma). La tienda prepara el producto (en el caso de restaurantes) o el repartidor prepara el pedido y se envía a través de una agencia de transporte (que en este caso es el mismo repartidor administrado por la plataforma) para hacer entrega al consumidor final.

## Identificación de las empresas



Rappi



Descripción	Aplicación móvil que permite realizar compras en supermercados, farmacias y otras tiendas y recibirlas en el lugar que decidas en una hora.	Servicio de entrega rápida para las compras realizadas en Jumbo.cl	Empresa de delivery online que permite realizar compras en restaurantes, supermercados, farmacias, tiendas de mascotas y tiendas de conveniencia.	Plataforma virtual (sitio web y una aplicación móvil), por medio de la cual los consumidores pueden solicitar compras en restaurantes, compras en supermercados y minimarkets, cigarros, licores.	Plataforma de entrega de comida a domicilio.
País de Origen					
Año creación	2015	2018	2009	2015	2014
Operaciones en Chile	2015	2018	2012	2018	2017

## ¿Qué productos ofrecen?





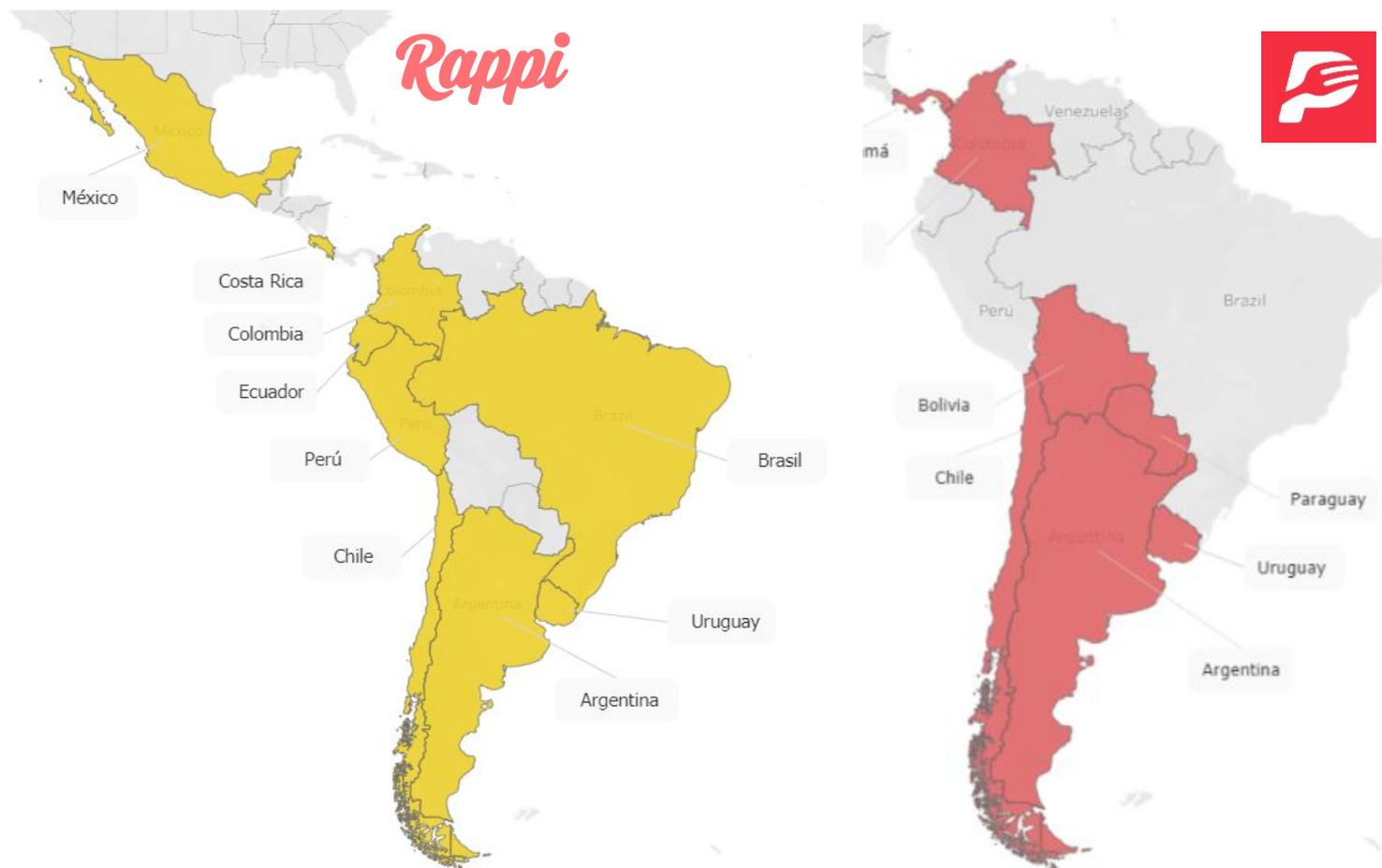


	Rappi	JUMBO AHORA!	Cornershop		Uber Eats
Accesorios de vehículos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Alimentos y bebidas	<input checked="" type="checkbox"/>				
Artículos de bebés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Artículos para dormitorio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Computación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Consolas y vídeo juegos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Deportes y outdoor	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Electrodomésticos y línea blanca	<input checked="" type="checkbox"/>				
Electrónica y tecnología	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Herramientas y construcción		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Hogar y muebles	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Juguetes / juegos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Libros	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Productos para mascotas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Salud, belleza y medicamentos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Telefonía (smartphone y accesorios)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vestuario y calzado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

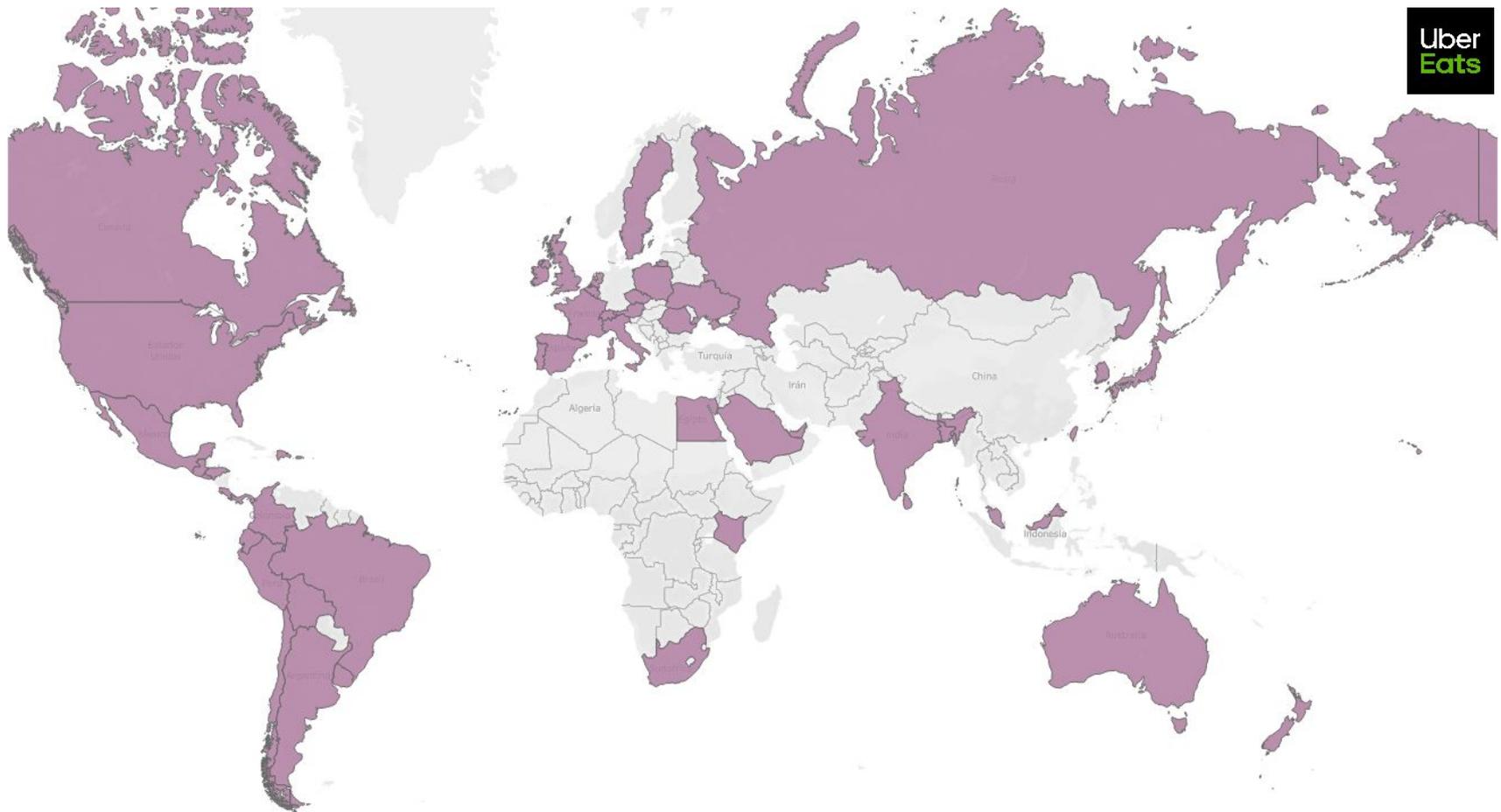
## ¿En qué países ofrecen sus servicios?



## ¿En qué países ofrecen sus servicios?



## ¿En qué países ofrecen sus servicios?



## ¿En qué regiones de Chile ofrecen sus servicios?



Región	Rappi	JUMBO AHORA!	Cornershop	Hand Icon	Uber Eats
Región de Tarapacá				✓	
Región de Antofagasta				✓	
Región de Coquimbo			✓	✓	✓
Región de Valparaíso	✓	✓	✓	✓	✓
Región Metropolitana	✓	✓	✓	✓	✓
Región de O'Higgins				✓	✓
Región del Maule				✓	✓
Región del Ñuble				✓	✓
Región del Biobío				✓	✓
Región de La Araucanía			✓	✓	✓
Región de Los Ríos				✓	✓
Región de Los Lagos				✓	✓

## Reclamos

Durante el 2018 y los primeros 9 meses del 2019, se recibieron **1.655 reclamos** asociados a las plataformas en estudio. De ellas, Rappi concentra el 53,29%, Pedidos Ya el 23,69%, UberEats 17,82%, Glovo el 2,24%, Cornershop el 2,48% y Jumbo Ahora el 0,48%. Es importante anotar, que Rappi comenzó sus operaciones en junio de 2018, por lo que evidencia un volumen de reclamos considerable respecto de las otras plataformas.

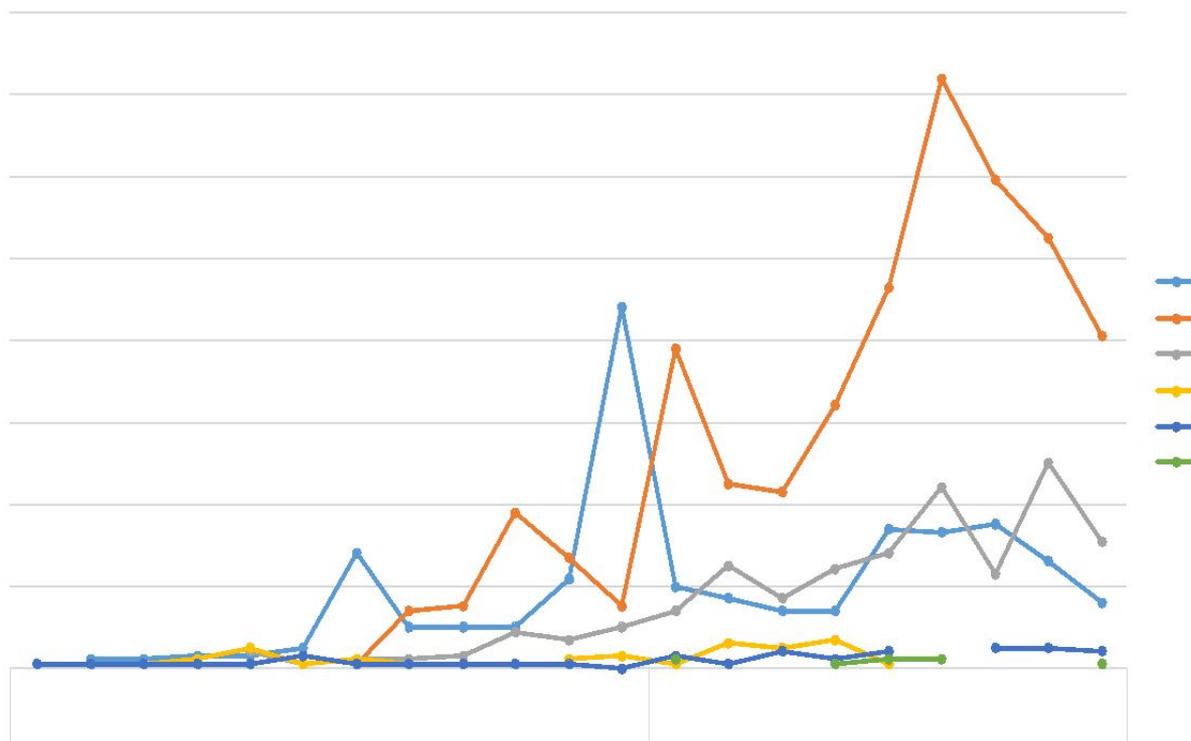
### Reclamos desde Enero de 2018 hasta Septiembre de 2019

Empresa	2018												2019									Total Período	Distribución Porcentual
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept		
PEDIDOSYA		2	2	3	3	5	28	10	10	10	22	88	20	17	14	14	34	33	35	26	16	392	23,69%
RAPPI							1	14	15	38	27	15	78	45	43	64	93	144	119	105	81	882	53,29%
UBER EATS			1		4	1	2	2	3	9	7	10	14	25	17	24	28	44	23	50	31	295	17,82%
GLOVO			1	2	5	1	2	1			2	3	1	6	5	7	1					37	2,24%
CORNERSHOP	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	0	3	1	4	2	4		5	5	4	41	2,48%
JUMBO AHORA													2			1	2	2			1	8	0,48%

## Reclamos

En general, se observa un alza sostenido de los reclamos en el tiempo. En lo que va de este año se observa que Rappi se ha convertido en la plataforma con más reclamos con un *peak* en el mes de junio.

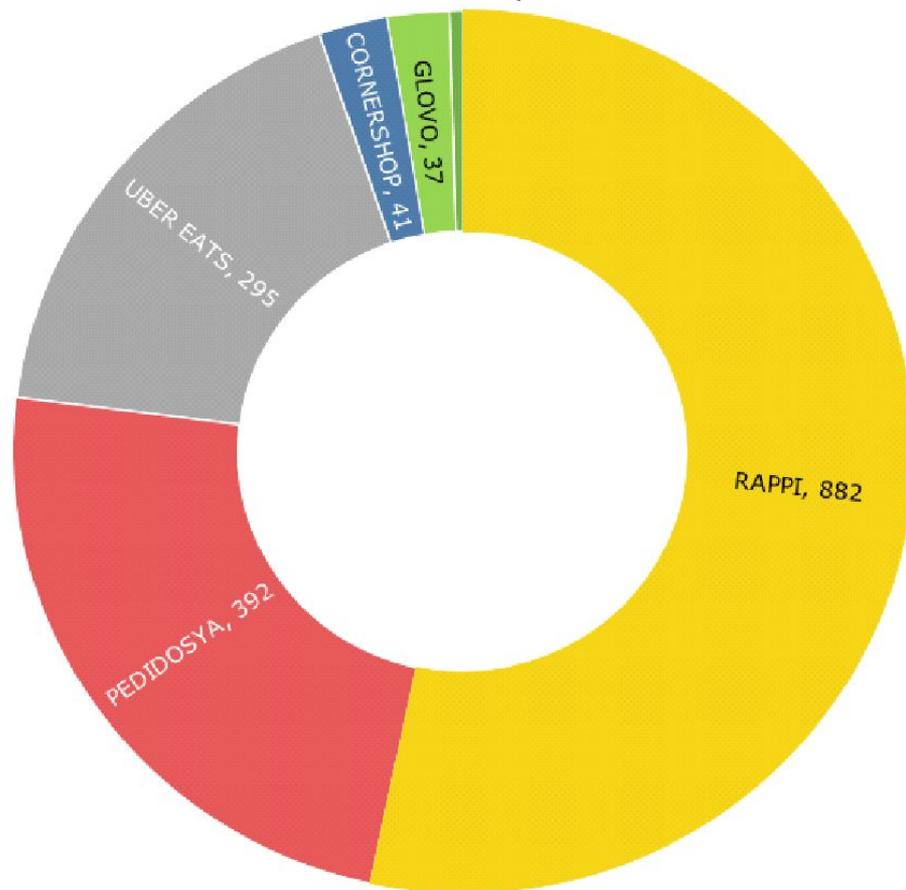
'''



Si bien se presentan los datos de Glovo por estar en funcionamiento al comienzo del estudio, esta empresa dejó de operar en el país el 30 de abril de 2019.

## Distribución Acumulada de Reclamos

Distribución del Total de Reclamos Ingresados al SERNAC de  
Empresas con Despacho de Entrega Inmediata  
Período Enero 2018-Septiembre 2019



- Rappi: 53,29%
- Pedidos Ya: 23,69%
- UberEats: 17,82%
- Glovo: 2,24%
- Cornershop: 2,48%
- Jumbo Ahora: 0,48%.

## Motivos legales de los reclamos

Durante el año 2018, en cuanto al motivo legal del reclamo, la principal categoría de reclamo fue *"Incumplimiento en las condiciones contratadas"*.

Categoría de motivo legal	%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	53,59%
Servicio defectuoso	22,10%
Incumplimiento promociones y ofertas	7,73%
Cobro de un precio superior al exhibido, informado	6,91%
Recibir publicidad no deseada (spam)	2,21%
Otros motivos legales	7,46%

**Pedidos Ya** es la empresa que mayor cantidad de reclamos tiene, sus reclamos están mayormente relacionados a un error en el flujo de compra, es decir, a pedidos realizados a través de internet o la aplicación, por los cuales se realiza el cobro, pero no existe una orden efectuada en el comercio asociado por lo que los clientes no reciben el pedido.

Hasta septiembre de 2019, la principal categoría de motivo legal de los reclamos de las plataformas estudiadas ha sido *"Incumplimiento de promociones y ofertas"*.

Categoría de motivo legal	%
Incumplimiento promociones y ofertas	13,15%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	11,91%
Formalidades de contrato	10,90%
Recibir publicidad no deseada (spam)	10,75%
Cobro de un precio superior al exhibido, informado	10,29%
Retardo en la entrega de lo comprado	9,20%
No entrega documento que justifica la venta	8,43%
Otros motivos legales	25,37%

**Rappi** es la empresa que mayor cantidad de reclamos tiene, la mayoría de los reclamos están relacionados a compras realizadas y posteriormente canceladas unilateralmente por la empresa.

Es importante destacar que no se debe realizar una comparación directa entre ambos años y sacar conclusiones dado que los períodos no son iguales: el año 2019 tiene datos sólo hasta septiembre de 2019.

### Motivo Legal del Reclamo por Empresa Año 2018

Categoría Motivo Legal del reclamo	PED IDO SYA	RAP PI	UBE R EAT S	GLO VO	COR NER SHO P	Total	
Incumplimiento en las condiciones contratadas	108	54	21	7	4	194	53,59%
Servicio defectuoso	50	18	9	2	1	80	22,10%
Incumplimiento promociones y ofertas	3	14	8	1	2	28	7,73%
Cobro de un precio superior al exhibido, informado	6	6	1	6	6	25	6,91%
Recibir publicidad no deseada (spam)	-	8	-	-	-	8	2,21%
Otros motivos legales	16	10	0	1	0	27	7,46%
<b>Total general</b>	<b>183</b>	<b>110</b>	<b>39</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>

### Motivo Legal del Reclamo por Empresa Año 2019

Categoría Motivo Legal del reclamo	RAPP I	PEDI DOS YA	UBE R EATS	COR NER SHO P	GL O V O	JU M B O A H O R A	Total	
Incumplimiento promociones y ofertas	122	22	20	4	2	-	170	13,15%
Incumplimiento en las condiciones contratadas	71	40	35	1	4	3	154	11,91%
Formalidades de contrato	94	24	15	4	4	-	141	10,90%
Recibir publicidad no deseada (spam)	119	3	17	-	-	-	139	10,75%
Cobro de un precio superior al exhibido, informado	89	16	23	3	2	-	133	10,29%
Retardo en la entrega de lo comprado	68	30	17	-	1	3	119	9,20%
No entrega documento que justifica la venta	10	4	90	2	3	-	109	8,43%
Otros motivos legales	199	70	39	14	4	2	328	25,37%
<b>Total general</b>	<b>772</b>	<b>209</b>	<b>256</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>1.293</b>	<b>100%</b>

## Reclamos: cierre corto

### Reclamos Acumulados por Empresa y Cierre Corto , Enero 2018-Septiembre 2019

CIERRE CORTO	CORNERSHOP		GLOVO		PEDIDOSYA		RAPPI		UBER EATS		JUMBO AHORA	
	<b>PROVEEDOR ACOGE</b>	12	32,4%	3	8,1%	232	59,9%	559	65,7%	211	75,6%	7
<b>PROVEEDOR NO ACOGE</b>	18	48,6%	0	0,0%	24	6,2%	253	29,7%	59	21,1%	1	12,5%
<b>PROVEEDOR NO RESPONDE</b>	6	16,2%	34	91,9%	120	31,0%	7	0,8%	8	2,9%	0	0,0%
<b>Total General</b>	36	97,3%	37	100,0%	376	97,2%	819	96,2%	278	99,6%	8	100,0%

En general, las empresas de *delivery* tienen un alto porcentaje de respuestas favorables (a excepción de Glovo y Cornershop). De aquellas respuestas no favorables (proveedor no acoge o no responde) es importante determinar cuáles son los motivos legales de dichos reclamos no acogidos o no respondidos.

#### Proveedor No Acoge:

El 71% pertenece a Rappi; de ellas, el 29% tiene como motivo legal "incumplimiento de promociones y ofertas", seguida de un 19%, que corresponde a "incumplimiento en las condiciones contratadas".

#### Proveedor No Responde:

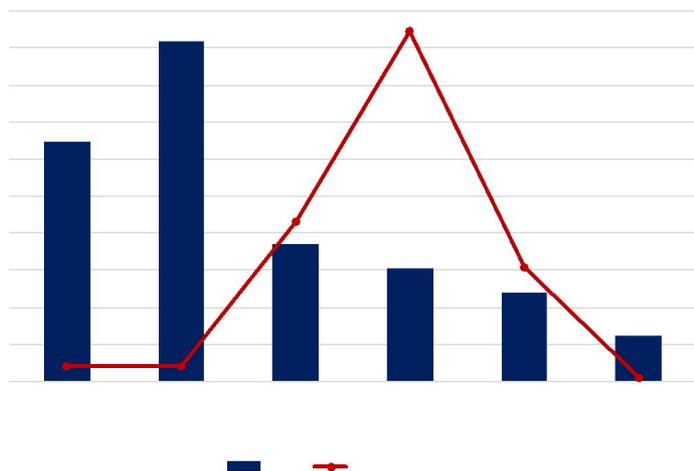
El 69% corresponde a Pedidos Ya; de dichos reclamos no acogidos, el 61% tiene como motivo legal "incumplimiento en las condiciones contratadas", seguido de "servicio defectuoso", con un 23% de las respuestas no acogidas.

## Reclamos: Tasas de respuesta

**Tasa de Respuesta Neta** (TRN) es la diferencia entre la Tasa de Respuesta Favorable (TRF) (% de reclamos en donde el "Proveedor Acoge") y la Tasa de Respuesta Desfavorable (TRD) (% de reclamos en donde el "Proveedor No Acoge" o el "Proveedor No Responde")

Si se comparan los reclamos del mercado *Delivery* con el total de reclamos del mercado *Retail*, se puede observar que el comportamiento del primero es mejor que el segundo: la TRN *Delivery* es mayor en 15,5 puntos porcentuales a la TRN *Retail*. Es decir, el comportamiento de respuesta del mercado *delivery* es mejor que el comportamiento de respuesta del mercado *retail*.

Empresa	Tasa de Respuesta Favorable	Tasa de Respuesta Desfavorable	Tasa de Respuesta Neta
CORNERSHOP	32,4%	64,9%	<b>-32,4%</b>
GLOVO	8,1%	91,9%	<b>-83,8%</b>
PEDIDOS YA	59,9%	37,2%	<b>22,7%</b>
RAPPI	65,7%	30,6%	<b>35,1%</b>
UBER EATS	75,6%	24,0%	<b>51,6%</b>
JUMBO AHORA	87,5%	12,5%	<b>75,0%</b>
MERCADO DELIVERY	64,0%	33,1%	<b>30,9%</b>
MERCADO RETAIL	56,9%	41,6%	<b>15,4%</b>
RECLAMOS SERNAC	51,1%	46,6%	<b>4,5%</b>



Si bien Rappi, es la empresa con el mayor volumen de reclamos, es de las tres empresas con menor Tasa de Respuesta Desfavorable. Por otro lado, Glovo y Cornershop, son de las tres empresas con menor volumen de reclamos, sin embargo, ambas tienen las TRD más altas que el mercado delivery, que el mercado retail y que el promedio de los reclamos ingresados a SERNAC en todos los mercados.

## Cláusulas abusivas

- ❑ En general, los términos y condiciones de uso de las aplicaciones de *delivery*, tienden a determinar que estas empresas proporcionan una plataforma a modo de “tercero intermediario entre los repartidores, proveedores de productos y el consumidor”, estableciendo cláusulas que desligan a las empresas de ser un proveedor directo frente al consumidor.
  
- ❑ Los términos y condiciones que presentan cláusulas más abusivas están compuestos por los siguientes elementos:
  - (a) Limitar la responsabilidad de la empresa de delivery frente a los consumidores;
  - (b) Renuncias anticipadas a los derechos de los consumidores;
  - (c) Establecimiento de contrato de mandato entre el repartidor y el consumidor;
  - (d) Modificaciones unilaterales de los contratos; y,
  - (e) Determinación del territorio jurisdiccional (“Análisis Comparativo Cláusulas Rappi”, Subdirección Jurídica SERNAC, 2019).

## Clasificación infracciones

Clasificación de cláusula	
Categorías de cláusula abusiva	Artículos relacionados
1. Modificaciones arbitrarias de la prestación	art. 16 letra a)
2. Pongan de cargo del consumidor deficiencias administrativas	art. 16 letra c)
3. Limitaciones absolutas de responsabilidad	art. 16 letra e)
4. Desequilibrio de las prestaciones	art. 16 letra g)
5. Exoneración de responsabilidad por Intermediación	art. 16 letra e) y g) y art. 43
6. Modificación unilateral del precio	art. 16 letra b)
7. Renuncia anticipada de indemnización de perjuicios	art. 16 letra g) y art. 3 inc 1 letra e)
8. Renuncia anticipada a ejercer acciones ante autoridades administrativas o judiciales	art. 16 letra e) y g) y art. 3 inc 1 letra e)
9. Determinación de competencia distinta a la establecida por la Ley	art. 16 letra g) inc 2 y art. 50 A

## Clasificación infracciones

Categorías de cláusula abusiva	Rappi	Uber Eats	Cornershop	Pedidos Ya	Jumbo Ahora	N° Empresas infractoras respecto del total
1. Modificaciones arbitrarias de la prestación	SI	NO	SI	NO	NO	2/5
2. Pongan de cargo del consumidor deficiencias administrativas	SI	NO	NO	NO	NO	1/5
3. Limitaciones absolutas de responsabilidad	SI	SI	SI	SI	NO	4/5
4. Desequilibrio de las prestaciones	SI	SI	SI	SI	NO	4/5
5. Exoneración de responsabilidad por Intermediación	SI	SI	SI	NO	NO	3/5
6. Modificación unilateral del precio	SI	NO	NO	NO	NO	1/5
7. Renuncia anticipada de indemnización de perjuicios	SI	SI	SI	NO	NO	3/5
8. Renuncia anticipada a ejercer acciones ante autoridades administrativas o judiciales	SI	SI	SI	NO	NO	3/5
9. Determinación de competencia distinta a la establecida por la Ley	SI	SI	SI	NO	NO	3/5

## Clasificación infracciones

Artículos	Infracción	Rappi	Uber Eats	Cornershop	Pedidos Ya	Jumbo Ahora
	<b>Total cláusulas abusivas</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>-</b>
50 A	9. Determinación de competencia distinta a la establecida por la Ley	1	1	1	-	-
43	5. Exoneración de responsabilidad por intermediación	5	2	3	-	-
16 letra b)	6. Modificación unilateral del precio	2	-	-	-	-
16 letra a)	1. Modificaciones arbitrarias de la prestación	5	-	2	-	-
16 letra c)	2. Pongan de cargo del consumidor deficiencias administrativas	1	2	-	-	-
	7. Renuncia anticipada de indemnización de perjuicios					
3 inc 1 letra e)	8. Renuncia anticipada a ejercer acciones ante autoridades administrativas o judiciales	5	3	4	-	-
	4. Desequilibrio de las prestaciones					
	5. Exoneración de responsabilidad por intermediación					
16 letra g)	7. Renuncia anticipada de indemnización de perjuicios	8	4	5	1	-
	8. Renuncia anticipada a ejercer acciones ante autoridades administrativas o judiciales					
	9. Determinación de competencia distinta a la establecida por la Ley					
16 letra e)	3. Limitaciones absolutas de responsabilidad					
	5. Exoneración de responsabilidad por intermediación	11	3	6	1	-
	8. Renuncia anticipada a ejercer acciones ante autoridades administrativas o judiciales					
Otros	Otras infracciones	5	2	3	2	-
	<b>Total infracciones</b>	<b>43</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

## ¿Quiénes son los responsables? Algunos ejemplos

Lo que intenta hacer Rappi con dicha cláusula es liberarse de toda responsabilidad en la ejecución del servicio y en la compra de los bienes que adquiere el consumidor, mostrándose sólo como intermediario; sin embargo, los consumidores no pueden elegir al rappitendero, por lo tanto, estaría realizando una contratación con Rappi, no con el repartidor.

**Rappi** declara que:

*“Se deja expresa constancia que RAPPI no será responsable de ningún siniestro, daño o perjuicio, ya sea directo o indirecto, que sufra el Consumidor, el Rappitendero y/o terceros, con ocasión de la prestación de los Servicios, bajo el entendido de que: quien contrata al Rappitendero es directamente el Consumidor; que el Rappitendero presta el Servicio por cuenta y riesgo propio y libera al Consumidor de cualquier responsabilidad que pudiera surgir durante la prestación del servicio. RAPPI sólo presta un servicio de intermediación a través de la Plataforma en calidad de tercero, no interviniendo RAPPI en el contrato de mandato entre el Rappitendero como mandatario y el Consumidor como mandante”.*

**Cornershop** dice:

*“Cornershop no tiene control alguno sobre la calidad, tiempo, legalidad, fallas o cualquier otro aspecto que se encuentre comprendido dentro de los servicios de los Compradores y Repartidores, sino sólo de aquellos que sean contratados por Cornershop”.*

Esta cláusula es similar a la de Rappi, en el sentido de que se intentan liberar de toda responsabilidad, excepto cuando los repartidores sean contratados por Cornershop. Sin embargo, no es posible seleccionar este tipo de repartidores, sólo quedan 30 repartidores contratados (versus los más de 10.000 externos) del inicio de sus operaciones; y actualmente cambiaron el modelo de contratación a 100% externos

La mayoría de las empresas de despacho con entrega inmediata, declaran sólo ser un actor intermediador entre el resto de los actores: proveedor de productos, repartidor y consumidor. Con esto, las empresas intentan desligarse de una relación de proveedor con los consumidores.

# Conclusiones y Recomendaciones

## Conclusiones

Las empresas de delivery se declaran como un intermediario entre los demás actores, esto les permite establecer ciertas cláusulas dentro de sus condiciones de uso que atentan en contra de los demás actores del mercado.

1. Se intenta eximir de cualquier tipo de responsabilidad en cuanto a calidad y condiciones de entrega del producto
2. Generan una relación de mandato obligada entre el consumidor y el repartidor, determinando al consumidor como mandante, recayendo en él, en la mayoría de los casos, todo el riesgo de la transacción.
3. En algunos casos, se eximen de toda responsabilidad en relación al repartidor, incluso de la veracidad de sus datos personales.

### **Actores del mercado:**

1. Empresa de *delivery*
2. Consumidor
3. Proveedores de productos
4. Repartidores

## Conclusiones

Las categorías con mayor número de reclamos son “incumplimiento en las condiciones contratadas” e “incumplimiento de promociones y ofertas”.



### **El caso de Rappi.**

El primer reclamo en contra de esta empresa fue realizado en julio de 2018; hasta esa fecha, Pedidos Ya era la empresa con mayor número de reclamos. Sin embargo, a partir de agosto de 2018, Rappi comienza un aumento sostenido en el volumen de reclamos y supera considerablemente a Pedidos Ya, sobre todo a partir de enero de 2019.

## Recomendaciones

- ❑ **REGULACIÓN DEL MERCADO:** Aumento de la regulación a esta industria que presenta cláusulas contractuales que se demuestran como abusivas y que no reflejan el verdadero modelo de negocio que tienen las plataformas frente a los consumidores.
- ❑ **COORDINACIÓN INTERNACIONAL:** El hecho de que las empresas sean multinacionales también genera un aspecto crítico de abordar. En este sentido, resulta grave el hecho de que la empresa Uber Chile S.A. representante en Chile de Uber Eats no haya dado respuesta a la información solicitada en el marco de este estudio.
- ❑ **ALIANZAS CON OTROS SERVICIOS:** Resulta importante abordar esta industria de una manera integral y no sólo desde el punto de vista de los consumidores, estableciendo alianzas con otros servicios que tengan incidencia en la protección de los derechos, por ejemplo, de los trabajadores y analizar las “relaciones laborales” entre las empresas de *delivery* y los repartidores y cómo estas relaciones afectan al consumidor.