

Justicia acoge querrella contra Groupon y le aplica multa por cláusulas abusivas

El Ciudadano · 25 de febrero de 2019



El Vigésimocuarto Juzgado Civil de Santiago acogió una demanda presentada contra la empresa Needish Limitada, más conocida como Groupon, por parte del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y ordenó a la firma pagar una multa por 45 UTM, equivalente a más de dos millones de pesos.

En la resolución, el juez Mauricio Vergara consideró como «abusivas» cuatro cláusulas del contrato de adhesión que deben suscribir los usuarios del sitio web.

Se trata de la cláusula Vínculos, donde se distinguieron dos situaciones.

«La primera está relacionada con la existencia de los hipervínculos a otras páginas web y la información contenida en dichos sitios, y la otra, dice relación con la responsabilidad que tiene la demandada, en su calidad de proveedora intermediaria, de que la información por ella publicitada en su propia página web se corresponda con la reflejada en el sitio al cual redirige el hipervínculo», indica el fallo.

Por eso, añade el documento judicial, Groupon «debe hacerse responsable por los perjuicios causados en el caso de encontrarse el consumidor con información contradictoria en ambas páginas de internet, ya que eventualmente pudieren haber diferencias entre las características y descripciones efectuadas».

Además, se añade que «si bien aparece como razonable el hecho de que la demandada no pueda controlar la información contenida en los portales web manejados por otros proveedores, distinto es el caso en que en su calidad de proveedor intermediario de los productos ofrecidos y comercializados por ella, entregue información confusa y discordante en su página web respecto de la entregada por los otros proveedores, debiendo siempre hacerse responsable de los perjuicios producidos a raíz de dichas discordancias entre los consumidores».

«Esta cláusula será considerada como abusiva para los consumidores, ya que en la manera en que se encuentra redactada, en cuanto al parecer limita la responsabilidad en caso de entregarse respecto de los bienes una información discordante y errónea, cuestión que vulnera el principio de buena fe que debe observarse en las relaciones de consumo, afectándose entonces el derecho a una información veraz y oportuna que asiste a los consumidores, consagrado en el artículo 3 letra b) de la ley del ramo», estableció el fallo.

En cuanto a la cláusula Fallas del sistema, la justicia asegura que «es necesario precisar también que, en la forma en que está redactada, si pareciera colocar de cargo del consumidor problemas o errores administrativos que puedan ser provocarse en el portal en que se comercializan los productos, limitando a su vez la responsabilidad del proveedor».

En la resolución, se explica que la cláusula asegura que Groupon «no se hará responsable por ‘cualquier daño, perjuicio o pérdida al usuario causados por fallas en el software, en el servidor o en internet’, y en ese sentido, aun cuando no cabe duda que la prestación de servicios de internet y el mantenimiento de los dispositivos de propiedad del usuario son de plena responsabilidad de este último, la cláusula citada no distingue entre posibles problemas ocurridos a raíz del mal estado del servidor o de la página web del demandado, o algún otro problema ocurrido en los sistemas o programas que dan soporte a la página web del demandado, cuestión que es de su responsabilidad».

Finalmente, según el fallo, se da una situación similar en la cláusula Productos, «atendida la naturaleza de proveedor intermediario que le corresponde a la demandada en la comercialización de los productos, no cabe sino declarar la abusividad de la misma».

«Lo anterior debido a que la cuestionada cláusula está redactada en términos en que la demandada niega su rol de proveedor de los productos que los clientes adquieren en su sitio web, limitándose únicamente a los casos en que directamente señalan en su página son los vendedores de dichos bienes, lo que sin duda limita la responsabilidad que la ley le impone directamente a favor de los consumidores, en razón de su rol de proveedora intermediaria», detalla el fallo, que descartó la posibilidad de indemnización de perjuicios para los consumidores.

