

Groupon gana litigio contra SERNAC, no pagará indemnización a consumidores

Noticias



Ison Bressan, hasta 2020 CEO de la empresa (centro de la imagen), participó en el eCommerce Day Santiago 2019 / Tomada de Peixe - LinkedIn

La empresa de cupones de descuento está actualmente en reorganización concursal.

Fecha de publicación: 05/10/2021

Etiquetas: Chile, Comercio electrónico, Litigios, consumidores, Denuncias

En 2013, el **Servicio Nacional del Consumidor de Chile (SERNAC)** promovió una demanda contra **Groupon (Needish Limitada)**, compañía de cupones de descuento y pionera en el sector de comercio electrónico en Chile, por denuncias relacionadas con el supuesto abuso de un conjunto de cláusulas establecidas en los términos y condiciones de su sitio web. Luego de ocho años de litigio, la **Corte Suprema de Chile** rechazó el recurso de casación y se pronunció en contra del supuesto abuso de las cláusulas impugnadas y las pretensiones indemnizatorias del organismo, debido a la falta de pruebas idóneas.

La demanda que presentó el SERNAC, en 2013 ante el 24° Juzgado Civil de Santiago, surgió luego de una investigación que el organismo realizó en las **cinco empresas de cupones de descuento más denunciadas** por los consumidores por incumplimientos. Además de Groupon fueron investigadas Pez Urbano (antes Grupalia), Letsbonus, Virtualia o Agrupemonos y Atrápalo. Ese año el SERNAC recibió **2.900 denuncias**.

Te invitamos a leer: Kellogg recibe revés en corte de apelaciones de Honduras

De ese grupo, tres aceptaron hacer modificaciones luego de un proceso de mediación, pero Needish y casa matriz, la brasileña Pez Urbano, según reportes de medios chilenos, se negaron a adecuar sus cláusulas a lo establecido en la **Ley del Consumidor (Ley 19.496, ahora Ley-3 31-MAY-2021)**. Una de las cláusulas que el organismo denunció fue la responsabilidad ante incumplimientos, como la no entrega de productos. Según el SERNAC, esta era endosada a los consumidores o a terceros, aprovechando el rol intermediario del negocio.

En su sitio web, durante varios años, el organismo chileno de protección al consumidor continuó reseñando los incumplimientos y retrasos en las entregas de productos por parte de la empresa, así como los casos de cupones no aceptados en las tiendas que tenían convenios con Groupon, esto fue así hasta mayo de este año.

La compañía, que hace varios años pasó a llamarse Peixe, también está presente en Brasil, Perú, México, Colombia y Argentina. Mountain Nazca compró el grupo en 2017 y ese mismo año adquirió Peixe Urbano para luego fusionarlas.

Lee también: Peixe Urbano gana demanda por competencia desleal contra Hotel Urbano

Cierre de Peixe Urbano

Este año Peixe Urbano no ha corrido con buena suerte y quedó fuera del aire. En febrero, la compañía cerró por las dificultades financieras que la pandemia del COVID-19 trajo consigo. Es de mencionar que buena parte de sus ingresos provenían de negocios como viajes, cines y restaurantes.

Medios chilenos aseguran que Groupon incumplió el plan de reorganización concursal aprobado en marzo y puso fin a sus operaciones comerciales en julio, según comunicó en su sitio web, hoy no disponible. Las sucesivas cuarentenas declaradas hicieron cuesta arriba su recuperación financiera, por lo que anunció su liquidación voluntaria.

El litigio

En 2013 inició la disputa a la que puso fin la Corte Suprema de Chile al rechazar, sin costas, la solicitud del SERNAC contra la sentencia emitida por la Corte de Apelaciones de Santiago, que confirmó el fallo de primera instancia en relación con la supuesta abusividad de sus cláusulas. El Máximo Tribunal chileno también rechazó la exigencia de una indemnización por parte de Groupon.

DLA Piper – Chile apoyó a Groupon en todo este proceso. El SERNAC recibió asistencia de su equipo legal interno.

De acuerdo con el bufete, el Máximo Tribunal de Chile acogió los fundamentos expuestos por el A quo, pero añadió que no era efectiva la supuesta abusividad de las cláusulas impugnadas, nueve de un total de 13, en tanto no producían un desequilibrio entre las partes de la relación de consumo, en concordancia con la defensa expuesta a lo largo del juicio.

Además, el Máximo Tribunal agregó -sobre la prueba que sustentaba las peticiones indemnizatorias- que los jueces hicieron una valoración rendida en cumplimiento de las reglas de la sana crítica, por lo que el reproche del SERNAC más bien manifestaba una disconformidad con lo resuelto que una auténtica vulneración de dichas reglas.

Para Macarena Iturra, consejera en DLA Piper, este fallo es relevante y se suma a unos pocos que se han dictado en el pasado en relación con cláusulas abusivas. Asegura que sienta un precedente sobre la materia por la relevancia que en su momento tuvo Groupon.

Iturra menciona que, desde la presentación de esta demanda por el SERNAC hasta la resolución final dictada por la Corte Suprema, ha habido una mejora sustancial y una preocupación creciente de los proveedores del comercio electrónico en mejorar la información que entregan a los consumidores, tratando de detallar claramente cuáles son los derechos y obligaciones de quienes adquieren productos por intermedio de ellos.

“El fallo es relevante porque deja muy sentado cuáles cláusulas son admisibles en el contexto de la Ley de Protección de Derechos de los Consumidores y cuáles directamente la vulneran, siendo por tanto abusivas y de ningún valor. De este modo, es un importante insumo para otros proveedores en cuanto a la redacción de los términos y condiciones que despliegan en sus sitios web”, manifestó.

Otras noticias relacionadas con Groupon: Walmart firma acuerdo de compra de plataforma en línea Cornershop

En el caso de Groupon, asegura que el fallo es provechoso ya que evitó que la empresa, hoy en una difícil situación financiera, tuviera que desembolsar millonarias sumas de dinero por concepto de indemnización de perjuicios a los consumidores por las supuestas cláusulas abusivas a las que hacía referencia el SERNAC. La firma espera que la compañía pueda retomar sus operaciones.

Asesores legales

Asesores de Needish SpA (Groupon):

- **DLA Piper – Chile:** Consejera Macarena Iturra. Asociada Andrea de la Vega.
- **Asesores del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC):**
- **Abogado in-house:** Francisco Javier Argel Trujillo.

05/10/2021

Por Ingrid Rojas

Compartir en
RRSS



Para recibir nuestro
boletín diario,
[¡suscríbete aquí!](#)