



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
WhatsApp: 683 51 86 78

ucepalencia@telefonica.net
ucepalencia@gmail.com

LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE PALENCIA INFORMA SOBRE LOS SERVICIOS DE REPARTO DE COMIDA A DOMICILIO

En los últimos años es una actividad que ha crecido mucho pero no tiene hasta el día de hoy, una legislación específica que lo regule.

Por ello los consumidores debemos recurrir a la norma general sobre restaurantes o a la legislación sobre protección a los consumidores.

Todos hemos oído hablar o hemos utilizado alguna vez los servicios de estas empresas de reparto de comidas a domicilio (delivery). Las empresas mas conocidas son: Just Eat, Glovo, Rappi, UberEATS, Pedidos Ya.... Y seguirán apareciendo mas debido a la gran demanda. Estos negocios suelen ser aplicaciones y plataformas.

El **Reglamento de Servicios Digitales** exige a las plataformas de comida a domicilio que identifiquen claramente el restaurante o proveedor y que dispongan de sistemas de atención de reclamaciones eficaces. Y la “Ley Rider” obliga a que los repartidores tengan relación laboral con las plataformas, lo que repercute también en la responsabilidad que tienen frente al consumidor.

El **consumidor** debe saber que tiene **derecho** a pedir en todo momento un **tique o factura** de los productos adquiridos, donde consten de forma detallada los distintos conceptos, con sus precios por separado y en escritura inteligible por el cliente.

Antes de realizar un pedido, es importante que nos aseguremos de conocer con exactitud el **precio** de los productos que vamos a consumir. Por ello, tanto el restaurante como la aplicación de reparto de comida deben especificar en un lugar visible el **listado de precios** de los servicios, indicando si existen **gastos de envío** y en su caso el importe que suponen.

Los precios son globales, por lo que se entiende que en ellos están incluidos el importe del servicio, el porcentaje destinado al personal y los impuestos que en su caso sean aplicables. Conceptos tales como **cubierto** o el **pan** sólo podrán cobrarse si así están indicados en la carta de precios o se han informado con anterioridad. Por tanto, si no se facilita información previa sobre los precios de cualquier producto o parte del servicio, el consumidor podrá exigir que no se lo cobren.

También nos deben informar sobre los alérgenos presentes en los platos antes de confirmar el pedido, ya sea en la carta digital o en la app.

El **Real Decreto 1021/2022, de 13 de diciembre**, establece los derechos de las personas consumidoras frente a los servicios de comida a domicilio, regulando cuestiones como las



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99
WhatsApp: 683 51 86 78

ucepalencia@telefonica.net
ucepalencia@gmail.com

condiciones de envasado, refrigeración, manipulación y transporte de los alimentos preparados, por ello los alimentos deben:

- **Envasarse en materiales aptos para el contacto con alimentos**, garantizando que no alteran sus propiedades.
- **Mantener la cadena de frío o calor** en condiciones adecuadas durante todo el proceso de transporte hasta la entrega al consumidor.
- **Cumplir trazabilidad alimentaria**, de forma que se pueda identificar al establecimiento responsable de la preparación y a los operadores que han intervenido en la distribución.
- Las apps y plataformas de envío de comida a domicilio son en realidad empresas intermediarias entre el restaurante y el cliente final. La ausencia de regulación específica de esta actividad crea situaciones de indefinición a la hora de hacer reclamaciones.

Estas plataformas deben ofrecer un **sistema interno de gestión de reclamaciones gratuito**, así como mecanismos de resolución alternativa de litigios.

Así, en caso de que haya alguna incidencia con el pedido, el consumidor debe dirigirse a la plataforma de envío, ya que es a quien contratamos el servicio y la responsable de que este se preste en las condiciones pactadas. No obstante, también podremos hacer conocedor de la incidencia al restaurante.

Desde la Unión de Consumidores de Palencia les aconsejamos revisar el pedido al recibirlo y, en caso de incidencia, guardar pruebas (fotos) y reclamar a través de la propia aplicación o servicio de atención al cliente de la plataforma.

Palencia, a 03 de marzo de 2026.

JUNTA DIRECTIVA DE UCE-PALENCIA