

C.A. de Santiago

Santiago, veintidós de mayo de dos mil veinticuatro.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada dictada por el 3º Juzgado de Policía Local de Las Condes en causa Rol N°24.560-15-2021, de 20 de diciembre de 2021, con excepción de los considerandos 9º a 17º, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y además presente:

Primero: Que la denuncia infraccional que ha dado lugar al presente juicio, tuvo su origen en una fiscalización web realizada el 18 de marzo de 2020 por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) a la página <https://mercadolibre.cl>, en la cual se constató que el sitio web ofrecía dos productos: (1) Oxígeno Coronavirus-\$25.000 (balón oxígeno portátil), y 2) Oxígeno Coronavirus-\$60.000 (concentrador oxígeno), ofertas que no contaban con una descripción de sus características relevantes, ni las instrucciones de uso y medidas de almacenamiento, ni se entregaron datos o estudios empíricos que permitieran acreditar la calidad que se atribuye a los productos señalados, referente a posibles propiedades terapéuticas. Agrega que solamente los pacientes infectados por este virus y que se encuentran en estado crítico (no en etapas iniciales) requieren ser asistidos por un respirador mecánico, lo que se realiza mediante su hospitalización en cama UCI, por lo que en ningún caso se aplicará oxígeno de forma ambulatoria, ni menos domiciliaria, por lo que el título induce a engaño o error. En consecuencia, a juicio de SERNAC la denunciada no cumple con las normas de información y, específicamente con la comprobabilidad sobre los posibles efectos terapéuticos de los productos, lo que constituye una



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: PXJPXNPJCLR

infracción a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Segundo: Que la sociedad Mercado Libre Chile Limitada dedujo recurso de apelación en contra de la sentencia de primer grado que rechazó, entre otras excepciones y defensas, la excepción de falta de legitimación pasiva deducida a fojas 190 y acogió la denuncia infraccional condenando a la denunciada a pagar una multa de 100 UTM, y solicita que se revoque la sentencia apelada y que se acoja la excepción interpuesta declarando que Mercado Libre carece de legitimación pasiva y, en consecuencia, de responsabilidad por las infracciones denunciadas. En lo esencial, funda su impugnación en que el tribunal *a quo* habría considerado erradamente que Mercado Libre es proveedor en los términos exigidos en el artículo 1, numeral 2 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores y del artículo 43 del mismo cuerpo legal y en consecuencia, le serían exigibles los deberes y obligaciones respecto de los cuales el SERNAC alegó su infracción. Al respecto y en lo esencial, sostiene la recurrente que Mercado Libre no es un proveedor en los términos exigidos por la Ley de Consumidor, pues no existe el cobro de un precio a los eventuales consumidores finales de la publicación del usuario vendedor OXIPUNTOCHILE, elemento que considera esencial y determinante en la configuración de lo que debe entenderse por acto o relación de consumo. Por el contrario, la única obligación dineraria sería pagar el precio del bien al usuario vendedor, quien es único que detenta la calidad de proveedor en los términos de la ley. Desde esta perspectiva, Mercado Libre no es la propietaria del producto, no crea el anuncio para ofertarlo en la plataforma; no es el vendedor del producto ni establece las condiciones de la oferta ni tampoco



cobra precio alguno a los usuarios compradores del producto. En esta línea, Mercado Libre se limita solo a fijar reglas para el uso de la plataforma y las herramientas tecnológicas que brinda el sitio web. Por otro lado, alega que tampoco Mercado Libre puede ser considerado un proveedor intermediario en los términos del art. 43 de la Ley, pues Mercado Libre no es proveedor, ni tampoco ha intermediado la prestación de un servicio, sino que de una venta, y aun en el evento de serlo, su responsabilidad sería solo civil y no infraccional. En síntesis, para la recurrente el fallo impone a Mercado Libre el cumplimiento de un imposible, como es revisar el contenido de todas y cada una de las millones de publicaciones que se muestran a diario en el sitio web a fin de constatar la veracidad de las características relevantes del bien, lo que llevaría a una clara limitación de las publicaciones, desconociendo, además, que Mercado Libre no tiene potestades de fiscalización.

Tercero: Que, fallando la excepción deducida, el tribunal *a quo* desestimó la falta de legitimación de pasiva de la denunciada estableciendo en el considerando décimo primero de su sentencia que “(...) *Mercado Libre al establecer las condiciones, vigencia, forma, medio de pago y la manera en que se debe ejecutar el contrato ofrecido, no es un mero anunciante, sino que interviene activamente en la relación de consumo, no pudiendo por tanto, desentenderse de la relación que se da entre el proveedor y consumidor mediante la publicación de los avisos en su plataforma, lo que hace que necesariamente actúe como proveedor intermediario activo entre ambos, debiendo revisar lo que se va a publicar en su página web y a la vez hacerse responsable de lo que se anuncia en su plataforma. Por tanto, se rechaza la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta*”.



Cuarto: Que, constituyendo las infracciones denunciadas en estos autos por el SERNAC una materia propia del ámbito de aplicación la Ley N°19.496, al tratarse de la venta abierta de productos dirigidos a un destinatario final a través de una plataforma virtual, como es la que opera Mercado Público –razón por la cual esta Corte coincide con el criterio del tribunal *a quo* al desechar las excepciones de incompetencia y falta de legitimación activa opuestas por la denunciada—, la cuestión controvertida en este punto consiste en determinar si Mercado Libre detenta o no el carácter de “*proveedor*” en conformidad a lo establecido en el artículo 1, numeral 2°, o de “*proveedor intermediario*” de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 43 de dicho cuerpo legal y, en consecuencia, si en la prestación de servicios que realiza esta empresa en el marco de la cadena de contratos que se entrelazan en este tipo de operaciones, le resulta o no aplicable esta normativa protectora de los consumidores y puede, por tanto, incurrir en responsabilidad infraccional y civil según corresponda.

Al efecto, como es sabido, y particularmente a partir de las modificaciones introducidas por la Ley N° 19.955 de 2004, la normativa en examen regula en un sentido amplio las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores estableciendo en su artículo primero que “*La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias*”, especificando en su artículo 2° los actos que quedan sujetos a las disposiciones de esta ley y en su artículo 2° bis, los que quedan excluidos. Enseguida, el numeral primero del mismo artículo define como “*consumidores o usuarios*” a “*las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren,*



utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores". Por su parte, el numeral segundo de la misma norma, define a los "proveedores" como "las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa". Finalmente, conforme a lo establecido en el artículo 43 "El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables".

Quinto: Que, conforme a la normativa examinada, a juicio de esta Corte, Mercado Libre no detenta el carácter o calidad de "proveedor" ni tampoco de "proveedor intermediario" en los términos de la ley de protección del consumidor ni tampoco se cumplen los requisitos para que el comprador pueda ser considerado "usuario o consumidor", por lo que no existe en este caso un acto o relación de consumo amparado por esta ley.

En efecto, tal y como se ha venido estableciendo en jurisprudencia reciente de esta Corte en casos similares de venta de productos a través de este portal en los que no se ha cumplido con el deber de información de los productos: "2º.- (...) Mercado Libre es una compañía que administra el sitio web www.mercadolibre.cl, que permite que una persona natural o jurídica, pueda comprar, vender, pagar, enviar y publicitar una amplia gama de productos y/o servicios a través de internet, como



contraprestación el usuario le paga un costo por la venta, o para el caso de publicaciones correspondiente a ciertas categorías como automóviles, y otros motorizados, y servicios e inmuebles, el usuario deberá pagar a Mercado Libre un costo por publicación. Además, el usuario una vez registrado en la plataforma indicada, es quien crea la publicación, fija el precio, y en general, acuerda con el comprador la forma de perfeccionar la operación de comercio, sin que el demandado de autos tenga alguna injerencia en la determinación de tales condiciones.

3°.- Que de la conducta que desarrolla el apelado, reseñada en el motivo anterior, es posible advertir que sólo se limita a realizar una intermediación entre un tercero que compra, vende, paga, envía y publicita una variada gama de productos y/o servicios a través de internet, y el usuario que paga un costo por tales servicios ofrecidos, por lo que la actividad que despliega Mercado Libre Chile Limitada no constituye un acto de consumo propiamente tal, al menos en relación con el usuario comprador del producto ofrecido en la plataforma respectiva” (Sentencia Corte de Apelaciones de Santiago de 31 de octubre de 2023, Rol Policía Local N°1227-2021. Confirmada por la Corte Suprema en Sentencia de 23 de noviembre de 2023, recaída en Recurso de Queja Rol N° 243.469-2023).

En el mismo sentido, esta misma Corte de Apelaciones ha establecido que Mercado Libre “(...) no es un proveedor en los términos que exige el legislador, desde que no es el vendedor de los productos que publicita, sino un intermediario que opera a través de una plataforma virtual por medio del cual publica o promociona productos de vendedores, -terceros ajenos a la misma-, actuando como operador de comercio electrónico para usuarios que como consumidores adquieren los productos



publicados en el sitio virtual; si bien *recibiendo un pago electrónico*, el mismo se encuentra *dirigido finalmente al vendedor por el valor del producto que se gestiona por la misma plataforma, a cambio de lo cual el sitio web no cobra un precio a los consumidores*, de manera tal que *mal puede ser considerado “mercadolibre” un proveedor como tal*” (Sentencia Corte de Apelaciones de Santiago de 22 de abril de 2024, Rol Policía Local N°1942-2021, c. 9°).

Sexto: Que, con base en el razonamiento antes expuesto, a juicio de estas sentenciadoras lo cierto es que Mercado Libre realiza una mera función facilitadora para la compra, en este caso de bienes, entre un tercero que publicita, vende y envía determinados productos y un usuario que compra y paga al vendedor el precio por el producto, servicio por el cual Mercado Libre no cobra precio o tarifa alguna de forma directa al comprador. De esta forma, es el vendedor -en tanto propietario de los productos- y no Mercado Libre, quien crea y publicita la oferta, determina su contenido, especificaciones técnicas, vigencia y precio, debiendo cumplir con la normativa vigente aplicable según la naturaleza del producto y en especial cumplir con el deber de información vez que establece la Ley de Protección al Consumidor, sin que corresponda a Mercado Libre fiscalizar el cumplimiento de dicha normativa.

Por su parte, en lo que respecta al comprador, tampoco existe una relación o acto de consumo toda vez que, si bien Mercado Libre presta un servicio a los usuarios compradores poniendo a disposición la plataforma de internet con sus diversas funcionalidades, la empresa no les cobra precio o tarifa alguna, por lo que no es posible considerar que se cumple con el requisito



de onerosidad del acto para efectos de considerar que el usuario comprador tiene la calidad de consumidor.

Finalmente, para estas sentenciadoras Mercado Libre tampoco puede ser considerado un “*proveedor intermediario*”, pues tal como señala la doctrina, la mera posición de intermediario no es suficiente para satisfacer las exigencias del art. 43 de la Ley del Consumidor, pues para ello debe tener en primer lugar la calidad de proveedor en los términos antes señalados –calidad que, como se ha dicho, no detenta-, y la intermediación -conforme al texto expreso del art. 43 de la Ley del Consumidor- debe tener relación con la prestación de servicios y no la venta de bienes, como ocurre en la especie. Así, se sostiene que para aplicar esta norma es necesario comprobar “(...) *que: 1) el proveedor haya celebrado un contrato de prestación de servicios con el consumidor; 2) que el proveedor cobró un precio o tarifa por el servicio contratado; y, 3) que el consumidor sepa, por estipulación contractual, que la ejecución de las obligaciones serán satisfechas por un tercero*” (Oyarzún Vargas, Felipe (2021), Los alcances del incumplimiento de los deberes de seguridad en los eventos masivos: Una mirada desde el derecho de consumo, en Revista Chilena de Derecho Privado, p. 196), requisitos que tampoco se cumplen en el caso en examen.

Por estas consideraciones y en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.496 y en los artículos 160, 170 y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se resuelve:

I.- Que **se revoca** la sentencia de 20 de diciembre de 2021, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes en causa Rol N°24.560-15-2021 en la parte que rechaza la excepción de falta de legitimación pasiva de la Sociedad MERCADO LIBRE CHILE LIMITADA y acoge la denuncia infraccional condenando a



la denunciada al pago de una multa de 100 UTM por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 28 letra c) y 33 de la Ley N°19.496, bajo el apercibimiento allí señalado, y en su lugar se declara que se acoge la excepción de falta de legitimación pasiva por estimar que MERCADO LIBRE CHILE LIMITADA no detenta la calidad de proveedor ni proveedor intermediario de los productos que publicita en su plataforma, debiendo, en consecuencia, dirigirse la acción impetrada en contra del vendedor del producto ofrecido en la plataforma de comercio electrónico que motivó la denuncia de autos.

II.- Que **se revoca** la sentencia en la parte que condena en costas a MERCADO LIBRE CHILE LIMITADA, y en su lugar se declara que cada una de las partes pagará sus costas, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Acordado lo anterior con el voto en contra de la Abogada Integrante señora Rivero Hurtado, quien estuvo por confirmar la sentencia y acoger la denuncia infraccional por considerar que Mercado Libre detenta la calidad de *proveedor* en los términos del art. 1, numeral 2° de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC), aun cuando se trate de un espacio o plataforma virtual por cuyo uso no se cobre directamente un precio o tarifa al usuario comprador, por las siguientes razones:

1) En primer lugar, porque Mercado Libre realiza una actividad productiva o comercial lucrativa consistente en la prestación de un servicio a través de la administración y operación de una plataforma electrónica que permite que cualquier persona natural o jurídica, pueda comprar, vender, pagar, enviar y publicitar una amplia gama de productos o servicios, de manera tal que, si bien Mercado Libre no vende directamente a los usuarios consumidores, sus servicios tienen como destinatarios finales



ciertamente a los consumidores y constituyen, en consecuencia, un eslabón relevante en la cadena de contratos que subyacen y dan lugar a actos o relaciones de consumo, jugando, además, un rol relevante en el mercado de comercio electrónico, por lo cual, a juicio de esta disidente, no puede pretender abstraerse de la aplicación de la Ley del Consumidor por el simple hecho de no detentar una relación contractual directa y onerosa con el usuario consumidor.

2) Que, en efecto, tal como lo ha sostenido la doctrina, la propia Ley del Consumidor al definir el concepto de “proveedor” en su artículo 1º, numeral 2º, no exige que exista entre estos y los consumidores una relación contractual directa, tal como ocurre con los productores, fabricantes, importadores, constructores y distribuidores mencionados en dicha norma. Asimismo, y como se desprende del artículo 1º, numeral 1º, esta normativa rige no solo las relaciones contractuales entre consumidores y proveedores, sino también las no contractuales en tanto la ley *“no exige que el individuo que se pretende consumidor haya celebrado un acto oneroso con el proveedor, siendo suficiente que, en virtud de un acto de dicha índole, utilice o disfrute un bien o servicio”*. En otros términos, y atendida la finalidad protectora de esta ley de los intereses de todo consumidor, debe entenderse por tal *“tanto el consumidor jurídico, que es el ligado con el proveedor mediante el respectivo acto jurídico oneroso o contrato (el que adquiere), como el material, que es el que utiliza o disfruta un bien o servicio sin haber necesariamente celebrado un acto de dicha índole con un proveedor; por ejemplo, quien padece un daño por el uso o disfrute de aquel”* (Hernández, Gabriel (2019), “El consumidor persona natural en el derecho chileno”. Ferrante Alfredo (Director), *En Venta y protección del consumidor. Una visión a*



través del caleidoscopio latinoamericano, Thomson Reuters pp. 15 y 16).

3) Que, de estas y otras disposiciones de la propia Ley del Consumidor se desprende, en definitiva y como señala la doctrina, que las relaciones o acto de consumo pueden existir y exigen protección incluso tratándose de actos gratuitos -siempre que sean accesorios a un acto oneroso, como ocurre con el servicio de estacionamientos de acceso al público que en su momento generó discusión, pero que hoy no existe duda con la publicación de la Ley N° 20.967 de 2016, de que se les aplica la Ley de Consumidor aun cuando en supuestos de gratuidad-, o aun en absoluta ausencia de los mismos, como ocurre en los casos regulados en materia de derecho a la dignidad, a la información, a la seguridad, a la indemnización y a la educación (art. 3°, 12, 15 de la LDPC) y las acciones de interés difuso, de manera tal que para que una relación esté regida por la Ley del Consumidor, basta con que *“(...) uno de los intervinientes debe ser un consumidor y el otro, un proveedor, haya o no mediado un acto jurídico o contrato entre ambos, lo cual implica considerar consumidor al jurídico y material, así como al abstracto o potencia”* (Hernández (2019), p. 17).

4) Que, en el caso en examen, si bien no existe una relación contractual directa con los consumidores para la venta de los bienes y servicios, sí existe entre Mercado Libre y los usuarios compradores un contrato que regula la prestación del servicio para la utilización de la plataforma y el tratamiento de los datos personales y que se detalla en los términos y condiciones del servicio que los usuarios deben cumplir para su uso, servicio por el cual, además y como se verá enseguida, Mercado Libre puede cobrar.



5) Que, a juicio de esta disidente el hecho que Mercado Libre no cobre directamente a los usuarios compradores un precio o tarifa por la prestación de sus servicios y la utilización de la plataforma, no priva ni elimina el carácter de proveedor de esta empresa ni elimina el carácter de consumidor del usuario comprador por cuanto (i) dicha gratuidad no es tal, en tanto si bien no existe un cobro directo al comprador, Mercado Libre obtiene utilidades y ganancias por la prestación del servicio y esta utilidad de obtiene precisamente por la amplia y masiva utilización que los compradores hacen de esta plataforma, (ii) porque conforme lo establece la propia empresa en los términos y condiciones de uso antes aludidos, Mercado Libre puede (o no) cobrar por sus servicios a los compradores, los que deberán pagarlos si la empresa decide cobrar. Al efecto, se establece el punto 9 de dichos términos intitulado Tarifas, que “Mercado Libre podrá cobrar por sus servicios y la Persona Usuaria se compromete a pagarlos a tiempo. Podremos modificar o eliminar las tarifas en cualquier momento con el debido preaviso establecido en la cláusula 2 de estos Términos y Condiciones. De la misma manera, podremos modificar las tarifas temporalmente por promociones en favor de las Personas Usuarias. La Persona Usuaria autoriza a Mercado Libre a retener y/o debitar los fondos existentes y/o futuros de su cuenta de Mercado Pago y/o de las cuentas bancarias que haya registrado en ella, para saldar las tarifas impagas o cualquier otra deuda que pudiera tener. Para conocer el detalle de las tarifas de cada servicio, las Personas Usuarias deberán consultar los términos y condiciones correspondientes. En todos los casos se emitirá la factura de conformidad con los datos fiscales que las personas tengan cargados en su cuenta”; y, (iii) porque, finalmente, aun cuando se



considere que se trata de un acto gratuito, esta prestación se realiza en el marco de una actividad productiva o comercial lucrativa de la empresa que es complementaria y accesoria a los actos onerosos de consumo que se verifican a través de la plataforma y, en consecuencia, dicha actividad genera la misma necesidad de protección por la Ley del Consumidor que los actos finales o principales, como ocurre en el caso de los estacionamientos de acceso al público, antes señalados.

6) Que, finalmente, y tal como se ha señalado en el voto en contra consignado en el fallo Rol 1942-2021 Policía Local, lo cierto es que Mercado Libre regula, asimismo y de forma exhaustiva, su relación con los usuarios vendedores en los términos y condiciones de uso de su plataforma antes señalado, estableciendo una rigurosa exigencia de información de los productos que se venden, pudiendo exigir al usuario completarla o incluso prohibir su incorporación. En este escenario, y como concluye el voto disidente “(...) *la denunciada no puede sustraerse a su propia conducta porque ante ella, los ciudadanos entienden que existe una especie de verificación previa o seguridad acerca de la información de los productos que se ofrecen*” y que “(...) *más que en cualquier otra clase de productos, aquellos que tienen que ver con la salud o la alimentación, sobre todo si anuncian particularidades mágicas debieran levantar alarmas en la empresa que facilita los medios para su venta y distribución al público, precisamente porque sus propios términos y condiciones inducen al usuario a creer en una mínima seguridad o veracidad en la información de los productos que se transan*”.

7) Que, por estas consideraciones, a juicio de esta disidente, Mercado Libre detenta la calidad de proveedor en los términos de



la Ley del Consumidor y se le aplica plenamente, en consecuencia, este estatuto. Entender lo contrario, importa dejar a los consumidores en una situación de completa desprotección frente a vendedores nacionales y extranjeros a los que se les permite utilizar ampliamente plataformas que gozan de prestigio en el mercado electrónico, como la que opera Mercado Público, no obstante incumplir deberes mínimos de información de los productos que comercializan o eventualmente incluso, normas sanitarias o de otro tipo, sin que nadie se responsabilice por aquello; imponiendo con ello además, una carga desmedida en la autoridad fiscalizadora.

Regístrese y devuélvase en su oportunidad.

Redacción de la Abogada Integrante señora Renée Marlene Rivero Hurtado.

No firma la Abogado Integrante señora Rivero Hurtado, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por no encontrarse integrando.

N°Policia Local-235-2022.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: PXJPXNPJCLR

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Mireya Eugenia López M., Maria Paula Merino V. Santiago, veintidos de mayo de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a veintidos de mayo de dos mil veinticuatro, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: PXJPXNPJCLR