

C.A. de Santiago

Santiago, ocho de mayo de dos mil veinticinco.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los motivos décimo primero a décimo séptimo, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

Primero: Que, “Mercado Libre Chile Limitada” dedujo recurso de apelación en contra de la sentencia de primer grado, que en primer término, desestima la excepción de incompetencia absoluta promovida por su parte, y solicita se revoque y declare que el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes es incompetente para conocer del asunto sometido a su conocimiento, consistente en una denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), a propósito de la fiscalización ejercida por este respecto de un producto publicado en la página web del denunciado.

Segundo: Que, básicamente la incompetencia absoluta del tribunal a quo para conocer de la materia de autos, se sustenta en que las normas supuestamente infringidas tienen su causa en regulaciones de carácter sanitario y la sanción por supuesta inobservancia no está contemplada en la Ley de Protección al Consumidor, sino en el Código Sanitario, que establece expresamente que la fiscalización y aplicación de sanciones ante la inobservancia de las normas sanitarias es de competencia y jurisdicción exclusiva del Instituto de Salud Pública.

Tercero: Que, SERNAC, sostiene que en el ejercicio de sus facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la Ley N° 19.496, con el objeto de verificar la publicidad y productos a la venta en su plataforma web, realizó una fiscalización web a MERCADO LIBRE.

Al efecto, el día 30 de abril de 2020, en plena fase 4 de la pandemia, se desarrolló una fiscalización web a la página de Mercado Libre, en cuyo acto, el fiscalizador constató los siguientes hechos que se encuentran en el acta de fiscalización:



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

Código: HHSXXUHFJXK

a) En el apartado “salud y equipamiento médico” en “suplementos alimenticios” se constató publicidad para la venta de producto por cuenta del vendedor identificado como “oxipluscl”, quien lleva 3 años vendiendo en la plataforma digital;

b) En el apartado sobre descripción del producto se constató por el fiscalizador que solo disponibiliza en la plataforma lo siguiente: “CDS 1 LITRO 3000 ppm” y que no se efectuaron afirmaciones en la publicidad, que indicaran los beneficios, usos del producto, propiedades y efectos sobre la salud del producto individualizado;

c) Sobre el requerimiento de documentos, una vez finalizada la fiscalización, relativos a evidencia o estudio que compruebe la efectividad del producto, certificado de registro en ISP e identificación del vendedor, indicó el denunciado que no es el autor de las publicaciones de productos fiscalizados.

Asimismo, aseveró ser un proveedor de servicios de internet cuya principal actividad es ofrecer a sus usuarios distintas herramientas digitales a fin de facilitar el ejercicio de eventuales operaciones de comercio. Por tanto, el proveedor declaró no estar en condiciones de entregar “evidencia o estudio que compruebe la efectividad del producto, como tampoco el certificado y número de registro de ISP”.

Luego, informó que removió la publicación por resultar contraria a los términos y condiciones por ellos impuesta a los usuarios y remitió todos los datos del perfil del vendedor.

El anuncio no publica el compuesto químico ni el uso que se le puede dar al dióxido de cloro, pero se encuentra en la categoría de medicamentos y alimentos, generando en el destinatario la información errónea de que se considera alimento y que puede ser ingerido.

Agrega el denunciante que, en atención a la diversa información que puede ser encontrada en sitios de internet, no es dificultoso acceder a aquella información que le atribuye enfermedades preventivas y médicas al producto con el coronavirus y la forma en que éste permitiría la prevención o sanación de la



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

Código: HHSXXUHFJXX

enfermedad, cuestión que, sin embargo, solo puede ser verificada con evidencia científica en la materia y respaldo de las autoridades respectivas.

Por tanto, asevera, toda otra afirmación, solo puede ser reputada como engañosa.

Invoca SERNAC que se han infringido los artículos 3 inciso 1, letras b), 23 inciso 1, 33, 46 en relación con el artículo 3 inciso 1, letra d) de la Ley de Protección al Consumidor.

“Artículo 3°.- Son derechos y deberes básicos del consumidor: **b)** El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; (.....) **d)** La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”;

“Artículo 23.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

“Artículo 33.- La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

Expresiones tales como "garantizado" y "garantía", sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas”.

“Artículo 46.- Todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad competente para que se



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

Código: HHSXXUHFJXK

adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de advertencia a los consumidores señaladas en el artículo precedente”.

Expresa SERNAC que la denuncia tiene relación con los deberes pre contractuales de información que le compete al proveedor de Mercado Libre, por verificarse en su plataforma la venta de los productos fiscalizados, debiendo a lo menos contar con la información señalada.

Invoca que la competencia radica en el artículo 50 B de la ley del ramo que establece la aplicación supletoria de las normas de los artículos 1, 3 y 5 de la Ley 18.287, en relación a los artículos 9 y 12 de la Ley 15.231.

Finalmente se refiere a la sanción a las infracciones denunciadas al tenor del artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, con multa que puede llegar hasta 300 Unidades Tributarias Mensuales, requiriendo una multa de 300 UTM por cada infracción.

Cuarto: Que, de lo analizado precedentemente, se verifica que SERNAC, en la especie, en mérito de los hechos denunciados imputa infracciones específicas que se enmarcan en el ámbito de aplicación de la Ley de Protección al Consumidor, de modo que el tribunal a quo se ha ajustado a derecho al desestimar la excepción de incompetencia absoluta del tribunal incoada por la denunciada.

Quinto: Que, en un segundo orden de argumentaciones, la parte recurrente Mercado Libre, alega que SERNAC carece de legitimación activa para deducir la denuncia analizada con antelación, lo que se configura en que a pesar de que nada de la publicación en sí misma, realizada por el usuario vendedor, indica un efecto terapéutico del producto en venta, el denunciante SERNAC establece su condición de medicamento únicamente porque el vendedor lo ubicó en la clasificación de “salud y equipamiento médico, suplementos alimenticios”, por lo cual es el Instituto de Salud Pública quien tiene competencia exclusiva para la fiscalización. De hecho -afirma-, el SERNAC en su página web



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

Código: HHSXXUHFJXX

reconoce que no tiene competencia para fiscalizar productos farmacéuticos.

Sexto: Que, el artículo 58 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, dispone:

“El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores. (...)

g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales”.

A su turno, el artículo 50 del mismo cuerpo legal establece en su inciso primero:

“Las denuncias y acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos, omisiones o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores”.



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

Código: HHSXXUHFJXK

Luego, el inciso tercero del mismo artículo dispone que: *“El ejercicio de las denuncias puede realizarse a título individual. El ejercicio de las acciones puede efectuarse tanto a título individual como en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores”*.

Séptimo: Que de lo expuesto, queda en evidencia que lo denunciado en autos por el SERNAC dice relación con la protección del interés general de los consumidores, pues se extiende a toda la sociedad como consumidora desde la perspectiva de la Ley N° 19.496, por cuanto se trata de un producto publicado en la página web del denunciado, en consecuencia al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley N° 19.496, los eventuales incumplimientos de la misma ley deben ser conocidos por los Juzgados de Policía Local y aquel debe hacerse parte en las causas respectivas, invocando el interés general de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o las especiales aplicables, como acción autónoma a la que contempla el artículo 50 de la ley en mención, motivo por el cual se desechará la excepción de falta de legitimación activa de SERNAC intentada por la denunciada.

Octavo: Que, por otra parte, Mercado Libre afirma que no es el proveedor de las relaciones de consumo que denuncia el SERNAC y por lo tanto, formaliza la excepción de falta de legitimación pasiva de su parte.

Al efecto, conforme a los hechos denunciados por el organismo estatal, pormenorizados en el basamento tercero de este fallo, debe precisarse la calidad, en el marco regulatorio de la ley de protección al consumidor, del sitio web en mención, pues solo de dicha forma puede establecerse si como sujeto de un acto de comercio puede ser sancionada la denunciada desde el punto de vista pecuniario.

Sobre el particular, la Iltrma. Corte de Apelaciones de San Miguel, ha razonado, en lo pertinente:

“En tal sentido el profesor Pablo Rodríguez Grez, a propósito de un examen que realiza a la Ley N° 19.496, explica el acto de consumo en los siguientes términos: “se trata de la adquisición de



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

Código: HHSXXUHFJXK

un bien o servicio determinado o del uso y goce del bien a un sujeto llamado proveedor, por parte de otro sujeto, denominado consumidor, con el fin de obtener por parte de este último el provecho que se ofrece y que corresponde a la naturaleza de la especie o al ejercicio del derecho constituido a su respecto, todo ello en el marco de un mercado formal.” (Revista ACTUALIDAD JURÍDICA N° 33 - Enero 2016).

Dice que en definitiva, el acto de consumo es un contrato de compraventa que opera en un mercado masificado y con intervención de un proveedor habitual que concurre libremente a él en las actividades definidas en la ley.

Séptimo: Que es un hecho público y notorio que el sitio web www.mercadolibre.cl es una plataforma virtual que ofrece productos y servicios relacionados con el comercio electrónico en que los usuarios pueden vender y comprar productos usando distintas formas de pago, principalmente digitales, y consensuar el envío de los mismos a un destino en particular.

Octavo: Que, asimismo, la finalidad de la Ley N° 19.496, se encuentra regulada en su artículo primero, al disponer “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”.

El numeral segundo del mismo artículo, 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”.

Noveno: Que, con lo expuesto precedentemente, en cuanto a la determinación del ámbito de aplicación de la ley, el acto de consumo debe tratarse en consecuencia, de una relación entre un consumidor y un proveedor.

En tal sentido, a juicio de ésta Corte, “mercadolibre” 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



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

Código: HHSXXUHFJXK

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 de 22 de abril de 2024, recaída en Rol 1942-2021 Policía Local).

Noveno: Que, conforme lo antes expuesto y razonado, a juicio de esta Corte, “Mercado Libre” no es el proveedor de las relaciones de consumo que denuncia el SERNAC, toda vez que se limita a brindar distintas herramientas y soluciones de internet, en su calidad de operador de una plataforma de comercio electrónico, por consiguiente, en este caso el proveedor es el usuario vendedor que realizó la publicación reprochada, y por lo tanto se configura la excepción de falta de legitimación pasiva alegada por la denunciada.

Décimo: Que, así las cosas, no cabe sino rechazar la denuncia intentada por las razones precedentemente expuestas.

Undécimo: Que, los documentos aportados en esta instancia, a folio 20, 33, 37 y 50, han sido considerados al momento de valorar los antecedentes.

Duodécimo: Que, se eximirá de las costas del juicio y del recurso a SERNAC, por estimar que ha litigado con fundamentos plausibles.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en las normas citadas y en los artículos 160 y 170 del Código de Procedimiento Civil, se resuelve:

I.- Que **se revoca** la sentencia apelada de veintinueve de noviembre de dos mil veintiuno, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes, en los autos Rol 3306-2021, en aquella parte que rechaza la excepción de falta de legitimación



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

Código: HHSXXUHFJXX

pasiva de Mercado Libre, y en su lugar se resuelve que **se acoge** la citada defensa incoada por la parte denunciada. En consecuencia, **se rechaza**, sin costas, la denuncia interpuesta por SERNAC en contra de MERCADO LIBRE CHILE LTDA., por estimar que éste último no es proveedor de los productos que publicita en su plataforma.

II.- **Se confirma**, en lo demás apelado, la referida resolución.

Acordado con el voto en contra de la abogada integrante señora Infante, en aquella parte que revoca la sentencia de primer grado y acoge la excepción de falta de legitimación pasiva de la denunciada, quien fue del parecer de confirmar la sentencia apelada íntegramente, en virtud de sus propios fundamentos.

Regístrese y devuélvase.

Redactó el ministro señor Antonio Mauricio Ulloa Márquez.

N° Policía Local-432-2022.

Pronunciada por la Novena Sala, integrada por el Ministro señor Antonio Ulloa Márquez, el Ministro (S) señor Fernando Valderrama Martínez y la Abogado Integrante señora Catalina Infante Correa. En Santiago, ocho de mayo de dos mil veinticinco, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



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

Código: HHSXXUHFJXX

Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Antonio Ulloa M., Ministro Suplente Fernando Antonio Valderrama M. y Abogada Integrante Catalina Infante C. Santiago, ocho de mayo de dos mil veinticinco.

En Santiago, a ocho de mayo de dos mil veinticinco, 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: HHSXXUHFJXX