

C.A. de Santiago

Santiago, diecisiete de noviembre de dos mil veinticinco.

Visto:

Se reproduce la sentencia en alzada, previa eliminación de los considerandos séptimo y octavo:

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

Primero: 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 Libre, la cuestión controvertida en este punto consiste en determinar si Mercado Libre tiene o no el carácter de “proveedor” de conformidad con 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,*



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

Código: JHMYBJXLSRH

importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa". Finalmente, conforme con 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".

Segundo: Que, conforme a la normativa examinada, Mercado Libre no tiene 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 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, comocontraprestación 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. 3º.- 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 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°).

Tercero: Que, con base en el razonamiento antes expuesto, lo cierto es que Mercado Libre realiza una 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 veraz 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, 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 artículo 43 de la Ley del Consumidor, pues para ello debe tener, en primer lugar, la calidad de proveedor en los términos antes señalados -la que, como se ha dicho, no tiene-, y la intermediación -conforme al texto expreso de la norma referida- 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 con lo dispuesto en la Ley N° 19.496 y en los artículos 160, 170 y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **se confirma** la sentencia de doce de octubre de dos mil veintidós, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes en causa Rol N° 36.731-15-2021.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del ministro señor Rodríguez.

N°Policia Local-2751-2022.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor José Pablo Rodríguez Moreno e integrada por el ministro señor Tomás Gray Gariazzo y por la abogada integrante señora Magaly Correa Farías. No firma la abogada integrante señora Correa por encontrarse ausente-



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

Código: JHMYBJXLSRH



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

Código: JHMYBJXLSRH

Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Jose P. Rodriguez M., Tomas Gray G. Santiago, diecisiete de noviembre de dos mil veinticinco.

En Santiago, a diecisiete de noviembre 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: JHMYBJXLSRH