

Autoridad formuló cargos a mayor firma de *e-commerce* de la región: Organizaciones de consumidores enjuician a Mercado Libre por venta de productos sin certificación SEC

N. BIRCHMEIER

Tras una investigación que se extendió por 9 meses, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) concluyó que Mercado Libre puso en venta hasta 70 productos sin su certificación, formulando cargos contra la mayor firma de ventas *online* en la región. La SEC calificó a la empresa como “responsable de su venta”, mientras que Mercado Libre se ha defendido señalando que es solo un intermediario de bienes.

El fiscalizador manifestó que en el sitio web de la plataforma se vendían “duchas eléctricas, turbocalefactores, hervidores, calefones, generadores eléctricos y taladros” —entre otros productos— que no contaban con su sello.

Según la SEC, ello revestiría potenciales riesgos de incendios, descargas eléctricas, sobrecargas y cortocircuitos, entre otros. La sanción viene acompañada de una multa por hasta 10 mil UTA, unos \$8.000 millones.

Por su parte, la firma de origen trasandino declaró el 13 de agosto que durante el período en que la autoridad fiscalizó realizaron el “retiro preventivo de las publicaciones (en su portal) en potencial infracción, dando cumplimiento a los requerimientos de la autoridad en sus labores de fiscalización”. En el entorno de la empresa, además, manifestaron que no se trataría de 70 productos, sino que de 70 publicaciones, en donde un mismo artefacto puede figurar varias veces.

La empresa señaló que el oficio de la SEC “confunde el rol de Mercado Libre”. Sostuvo que su función es poner “a disposición de los usuarios compradores una plataforma que les permite a los usuarios vendedores comercializar productos”.

“Nuestra labor es la de un intermediario tecnológico, que facilita el encuentro entre vendedores y compradores, proveyendo un espacio seguro y eficiente para el comercio electrónico”.

Ayer, Marcela Ortiz, *head of legal commerce* para Chile y Región Andina de Mercado Libre, afirmó que “aplicamos avanzados sistemas de detección y control para identificar y remover publicaciones y cuentas que no cumplan con nuestras políticas, las que incluyen exigencias legales e incluso van más allá; depurando constantemente nuestro sitio para

Firma de origen trasandino asegura que solamente es “un intermediario tecnológico” en la venta de bienes. Gremio del comercio respaldó actuar de la empresa.



HÉCTOR FLORES

Alan Meyer, vicepresidente de países andinos de Mercado Libre, firma que la SEC multó con cerca de \$8.000 millones.

que tanto compradores como vendedores puedan operar en un entorno confiable”.

En entrevista con “El Mercurio”, publicada el 13 de marzo de 2024, Alan Meyer, vicepresidente de países andinos de Mercado Libre, señaló: “Que no tengamos una política no quiere decir que no hagamos muchísimas cosas (...). El éxito que ha tenido Mercado Libre en el control de la originalidad de los productos nos ha permitido ganar premios a nivel internacional, porque está prohibido vender cualquier

producto falsificado, y facilitamos, además, un programa de protección a las marcas en las cuales ellas mismas pueden denunciar”.

Cuestionamientos

Asociaciones de consumidores cuestio-

naron a la firma de comercio electrónico por vender productos sin certificación SEC.

“Es preocupante que el comercio establecido esté vendiendo productos sin certificación SEC, en esta ocasión es a través de un *marketplace* (...). Cualquier producto que se venda sin certificación, está infringiendo la regulación que obliga a todos los productos eléctricos a certificarlos previo a su puesta en venta a los consumidores”, dijo Hernán Calderón, presidente de Conadecus. “No cumplir esta obligación expone a los consumidores a que sufran accidentes o daños físicos o económicos por un producto no certificado”, señaló.

Por su parte, Stefan Larenas, presidente de Odecu, afirmó que “un *marketplace* no es un espacio donde cualquiera pueda ofrecer cualquier producto: la Ley del Consumidor y el Reglamento de Comercio Electrónico establecen que las plataformas son responsables tanto de sus propios servicios como de aquellos que intermedian”.

En esta línea, Larenas indicó que “al gestionar pagos, ordenar la oferta y fijar reglas comerciales, asumen un deber de diligencia que exige actuar antes de que se produzcan riesgos (...). Retirar publicaciones es un paso correcto, pero el estándar debe ser preventivo. La seguridad de los consumidores no puede quedar a merced de la suerte”.

Por su parte, la Cámara Nacional de Comercio (CNC) —gremio donde Mercado Libre es una de las empresas socias— aseguró que como *marketplace*, “Mercado Libre actúa como un intermediario tecnológico que brinda un espacio confiable, eficiente y seguro para millones de usuarios y consumidores en Chile”. En este sentido, enfatizó que “es importante reiterar la importancia de distinguir claramente entre la responsabilidad individual de los vendedores frente a los productos que ofertan y la función de intermediación que cumplen las plataformas digitales”.

Desde la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) no entregaron comentarios al respecto. En este gremio, Mercado Libre también figura como uno de sus asociados.

RESPONSABLE
 Expertos manifestaron que bajo la nueva ley del consumidor, que se discute en el Congreso, Mercado Libre debiera responsabilizarse por la certificación.