

N. BIRCHMEIER RIVERA

La formulación de cargos anunciada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) en contra de Mercado Libre, luego de concluir que en la firma se vendían unos 70 productos sin su certificación, destacó uno de los principales problemas que sufre la operación de la compañía de origen argentino en Chile.

Actores del rubro editorial y cosmético coinciden en acusaciones a la plataforma por deficiencias dadas la gran cantidad de vendedores informales que comercializan artículos falsificados y sin certificaciones, a través de su página web. En la firma rebaten que han hecho esfuerzos por controlar esos problemas, al punto de que esta semana hubo un seminario contra la piratería que Mercado Libre organizó con expertos, autoridades y gremios.

El tema cobra mayor relevancia al tratarse de un sitio que genera más de 170 millones de visitas mensuales. "En 16 horas, en Mercado Libre entra más gente que al Costanera Center en un mes", dijo Alan Meyer, vicepresidente de Países Andinos de la firma, en el evento Mercado Libre Experience 2025, realizado el 27 de agosto. El ejecutivo manifestó, frente a los cuestionamientos, que "estoy convencido de que somos el lugar más seguro para comprar, no solo para comprar online".

La Corporación del Libro y la Lectura sostuvo que la industria del libro sería una de las principales actividades afectadas por esta situación, según describió en una carta al director enviada a este medio, publicada el pasado 16 de agosto. La misiva, firmada por Soledad Gutiérrez, directora ejecutiva del gremio, afirmó que la resolución de la SEC "pone de manifiesto una falta grave por parte de esta plataforma comercial e ilustra un problema sistémico: las ilegalidades que se cometen en parte de las ventas de productos que se ofrecen en este marketplace".

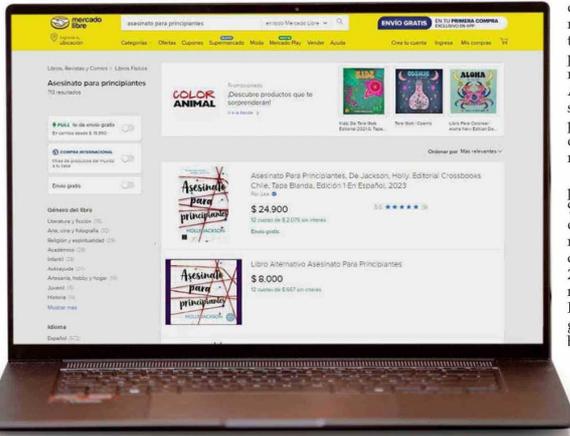
Gutiérrez aseguró que en el caso de su sector "los piratas han encontrado en Mercado Libre una 'cuneta digital', donde los vendedores de copias ilegales operan sin resguardos efectivos que permitan una prevención a este comercio ilegal, atentando contra el derecho de autor y la propiedad intelectual".

Patrones en libros

En conversación con "El Mercurio", Gutiérrez indicó que el gremio se mantuvo suscrito entre noviembre de 2021 y abril de 2024 bajo un acuerdo de colaboración con Mercado Libre para combatir la comercialización de libros falsificados. Detalló que debían denunciar, a través del Brand Protection Program de la firma, para realizar las denuncias con el enlace que contenía la venta de cada "libro pirata" y, de esta manera, la empresa diera de baja dicha publicación. También pusieron término a su vínculo como socios de la CNC, dado que este gremio actuaba como intermediario en

ADVIERTEN AUMENTO DE VENDEDORES INFORMALES EN ESTE PORTAL
"Piratas han encontrado en Mercado Libre una 'cuneta digital": La ofensiva de editoriales y cosméticas por falsificaciones

Desde la firma señalan que el 93% de las publicaciones en infracción a derechos de propiedad intelectual fueron removidas proactivamente en la segunda mitad de 2024.



"Asesinato para principiantes", de la escritora británica Holly Jackson, es uno de los ejemplares que se pueden encontrar como libro original y "alternativo" en Mercado Libre.

las conversaciones con la empresa.

Sin embargo, Gutiérrez afirmó que no observaron grandes resultados con este método, debido a que Mercado Libre no restringía la venta de este tipo de libros de manera proactiva. Esto, pese a que según propios informes de Mercado Libre, el libro sería el producto falsificado que más se vende en su plataforma, de acuerdo a su último Reporte de Transparencia de 2024.

Sostuvo que, a pesar de entregar una serie de recomendaciones a la firma, percibieron que no había mayor disposición a mejorar los mecanismos de detección contra los libros falsificados.

Arguyó que, por ejemplo, detectaron que una de las fórmulas utilizadas por vendedores informales es usando el

concepto de "libro alternativo" (ver imagen). "Existen los libros originales y los usados. Pero el libro alternativo es básicamente una copia, y nosotros se lo advertimos a Mercado Libre".

Otros métodos que han observado es que dichos sellers evitan referirse a si el producto es original cuando son consultados por los consumidores. En su lugar, optan por responder que son libros "nuevos". También indicó que en los nombres de los libros ocupan "un par de iniciales, alguna fecha, y un par de otros números".

Marcela Ortiz, directora Legal de Chile y Países Andinos de Mercado Libre, señaló que mediante su canal exclusivo (Brand Protection Program) para denunciar los productos falsifica-

dos, "ponemos a disposición de titulares de propiedad intelectual e industrial, y/o sus apoderados, para que puedan denunciar todo lo que considere una infracción a sus derechos (...) A través de esta herramienta gratuita y sencilla, cualquier publicación en su puesta infracción a esos derechos puede ser denunciada y es removida de manera inmediata".

Sobre los cuestionamientos de la Corporación del Libro, Ortiz afirmó que "el 93% de las publicaciones en infracción a derechos de propiedad intelectual fueron removidas proactivamente por la compañía durante la segunda mitad de 2024 (...) Por cada denuncia que se canaliza a través del Brand Protection Program, nuestros modelos de inteligencia artificial aprenden y bajan 10 publicaciones adicionales".

Agregó que, en el caso de la industria del libro, "tenemos actualmente distintos acuerdos de colaboración celebrados con cámaras y asociaciones análogas en Argentina, Brasil, Colombia y México".

Pese a los desencuentros por la venta de libros falsificados, ambas partes retomaron el contacto para combatir este problema. El 28 de agosto, representantes del gremio de los libros y la empresa se reunieron para recomponer las relaciones y adoptar mayores medidas en contra de las publicaciones asociadas a la piratería en los libros.

Barreras de entrada

Uno de los aspectos que posibilitaría la venta de libros falsos en Mercado Libre serían restricciones menos estrictas para que los sellers ingresen a la plataforma, señaló Sebastián Rodríguez-Peña, director general de la editorial Penguin Random House Chile.

"En Estados Unidos, Amazon no te da de alta como proveedor si es que tú no le muestras las facturas dónde com-

praste los productos. Mercado Libre no hace eso, solo te piden la foto de tu carnet y nada más. No te piden boleta o iniciación de actividades. Al final, las barreras de entrada para vender son cero", indicó.

Rodríguez-Peña señaló que en otros marketplace, como Falabella, Paris o Ripley, existen restricciones más exigentes para vender en este tipo de canales. "Ellos no venden libros piratas, y es cosa de entrar y buscar. En Mercado Libre sí hay vendedores serios, pero dejan que convivan los dos mundos: el oficial y el pirata", sostuvo.

Coincide con esta mirada Mauricio Hormann, presidente de la Cámara de la Industria Cosmética de Chile. Señaló que a nivel general de los marketplace, la regulación "no los hace responsables finalmente del producto", por lo que las autoridades no estarían enfocadas en fiscalizar este tipo de plataformas.

"El marketplace de Falabella, como tiene tiendas físicas, se regula como tal y son los responsables del producto. En el caso de Mercado Libre no es responsable del producto", afirmó Hormann.

Desde Mercado Libre no comparten estas aseveraciones. "Los estándares que aplicamos son de los más altos, no solo de la región, sino a nivel internacional (...) El foco debe estar puesto en combatir las ofertas de productos falsificados o piratas y en sancionar a los vendedores que abusan de la plataforma que brinda Mercado Libre. Estos usuarios son excluidos de la posibilidad de seguir vendiendo cuando cometen infracciones a nuestra política, siguiendo las buenas prácticas que las plataformas de comercio electrónico aplican a nivel mundial", afirmó Marcela Ortiz.

Pero en la industria cosmética, Hormann reconoce que los socios del gremio que representa no han registrado mayores inconvenientes con publicaciones de artículos falsificados en Mercado Libre. "Cuando tomas contacto con ellos e indicas que hay un determinado producto en infracción, normalmente bajan la publicación", dijo. "El problema es más profundo. Debiera haber una legislación que regule en las mismas condiciones y que no se escuden en una suerte de distribuidor. Tienen que cumplir todas las condiciones que correspondan", aseguró.

En ese contexto, Hormann afirmó que existe un problema mayor con la comercialización de cosméticos falsificados o sin certificación. Estiman que el mercado informal de cosméticos sería de unos US\$ 500 millones, y unos US\$ 50 millones se vende a través de marketplace, redes sociales (Instagram, Facebook y TikTok) y plataformas asiáticas.

A nivel del gremio del comercio, José Pakomio, presidente de la Cámara Nacional de Comercio (CNC), señaló que rechazan "siempre de manera categórica la venta de productos que no cuenten con las certificaciones necesarias o que sean falsificados, sin importar el canal de comercialización".