

JUEZ CIVIL DEL CIRCUITO (REPARTO)

**ACCIÓN POPULAR POR INFRACCIÓN DE LAS NORMAS DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
EN CONTRA
DE MERCADO LIBRE COLOMBIA LTDA**

Presentado por:

Arturo Mendoza Aldana

Bogotá, agosto 16 de 2019

Señor

JUEZ CIVIL DEL CIRCUITO (REPARTO)

E.

S.

D.

Ref.: ACCIÓN POPULAR por infracción de las normas de protección al consumidor en contra de **MERCADO LIBRE COLOMBIA LTDA**

Respetado Señor Juez:

ARTURO MENDOZA ALDANA, domiciliado en la ciudad de Bogotá, abogado en ejercicio, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No.19.224.122 de Bogotá y portador de tarjeta profesional No. 75.975, actuando en nombre propio y en virtud del interés colectivo y los derechos de los consumidores (artículo 4 Literal n) de la Ley 472 de 1998), por medio del presente escrito, de la manera más respetuosa y en atención a los hechos y las razones expuestas a continuación, interpongo **ACCIÓN POPULAR**, por la violación de Ley 1480 de 2011, en contra **MERCADO LIBRE COLOMBIA LTDA** (En adelante, "MERCADOLIBRE"), sociedad con NIT 830067394-6 en los siguientes términos:

I. LEGITIMACIÓN Y PARTES

1. PARTE ACCIONANTE

La Parte accionante es **ARTURO MENDOZA ALDANA**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No.19.224.122 de Bogotá y portador de tarjeta profesional No. 75.975, quien actúa en nombre propio, en su calidad de profesional del derecho, y con fundamento en la procura y bienestar de los derechos de los consumidores.

- Mi oficina y despacho de abogado, se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá, en la carrera 7 # 74b-56, oficina 401.
- Mi número celular es 310-8178858 y mi teléfono es 3131632.
- Mi correo electrónico es: armenal@hotmail.com

Manifiesto que me encuentro legitimado para interponer la presente acción de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 472 de 1998, que precisa:

"Legitimación

Artículo 12º.- Titulares de las Acciones. Podrán ejercitar las acciones populares:

1. Toda persona natural o jurídica.

(...)"

2. PARTE ACCIONADA

La Parte accionada es **MERCADO LIBRE COLOMBIA LTDA**, sociedad con NIT 830067394, representada legalmente por **JAIME ANDRES RAMIREZ CASTRO**, identificado con cédula de ciudadanía número 94.460.089, conforme a certificado de existencia y representación legal que se adjunta.

- La dirección de notificación de la accionada es en la ciudad de Bogotá, en la Carrera 17 No 93-09, piso 3, Bogotá D.C.
- Su teléfono es 7053050.
- Su correo electrónico de notificación judicial: notjudicialmco@mercadolibre.com.co

En adelante, para los efectos del presente escrito, esta parte se denominará, como "MERCADOLIBRE".

II. INDICACIÓN DE LOS DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS VULNERADOS Y AMANEZADOS

La presente acción se interpone para amparar la defensa y protección de los derechos e intereses colectivos que se refieren en el artículo 4 Literales n) y l) de la Ley 472 de 1998, es decir, "n) *Los derechos de los consumidores y usuarios*".

En lo que respecta a los derechos del consumidor que **MERCADOLIBRE** está vulnerando y amenazando, en concreto se hace referencia a los siguientes:

ARTÍCULOS DE LA LEY 1480 DE 2011

- **DERECHO A LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES Y DE INFORMACIÓN DE LOS CONSUMIDORES**

"ARTÍCULO 3o. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1. Derechos:

(...)

4

1.2. **Derecho a la seguridad e indemnidad:** Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores.

ARTÍCULO 19. DEBER DE INFORMACIÓN. Cuando un miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización, tenga conocimiento de que al menos un producto fabricado, importado o comercializado por él, tiene un defecto que ha producido o puede producir un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas, deberá tomar las medidas correctivas frente a los productos no despachados y los puestos en circulación, y deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la autoridad que determine el Gobierno Nacional.

PARÁGRAFO. Sin perjuicio de las responsabilidades administrativas individuales que se establezcan sobre el particular, en caso que el obligado no cumpla con lo previsto en este artículo, será responsable solidariamente con el productor por los daños que se deriven del incumplimiento de esa obligación."

➤ **DERECHOS DE INFORMACIÓN, DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y DE SEGURIDAD DE OPERACIONES PARA LOS CONSUMIDORES DE COMERCIO ELECTRÓNICO Y DE VENTAS A DISTANCIA**

"a) Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto."

b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, **el origen**, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, **o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.**

c) Informar, en el medio de comercio electrónico utilizado, los medios de que disponen para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo, y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error

(...)

e) Mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, **en especial de la identidad plena del consumidor**, su voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información y que sea verificable por la autoridad competente, por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio,

(...)"

"ARTÍCULO 46. DEBERES ESPECIALES DEL PRODUCTOR Y PROVEEDOR. El productor o proveedor que realice ventas a distancia deberá:

1. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio se realice efectivamente en la dirección indicada por el consumidor y que este ha sido plena e inequívocamente identificado.

(...)

3. Mantener los registros necesarios y poner en conocimiento del consumidor, el asiento de su transacción y la identidad del proveedor y del productor del bien.

4. Informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega."

➤ EL DERECHO DE RETRACTO PARA LOS CONSUMIDORES DE COMERCIO ELECTRÓNICO Y DE VENTAS A DISTANCIA

"ARTÍCULO 47. RETRACTO. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado. El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios."

III. PRETENSIONES

PRIMERA. - Que se declare que **MERCADOLIBRE** está violando e infringiendo los artículos 1 literal No. 1,2, 19, 43,46,47,50 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 679 de 2016, y que, por lo tanto, vulnera los derechos de los consumidores.

6

SEGUNDA. - Que, como consecuencia de la declaración de la pretensión primera, se condene y ordene a **MERCADOLIBRE** el cese inmediato de las infracciones de la Ley 1480 de 2011 y del el Decreto 679 de 2016 que se refieren en la dicha pretensión.

TERCERA. - Que, como consecuencia de la declaración de la pretensión primera, se condene y ordene a **MERCADOLIBRE** a que se abstenga de comercializar y distribuir los productos de la marca "**FISHER PRICE ROCK N PLAY SLEEPER**".

CUARTA. - Que, como consecuencia de la declaración de la pretensión primera, se condene y ordene a **MERCADOLIBRE** a garantizar el derecho de retracto referido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

QUINTA. - Que, como consecuencia de la declaración de la pretensión primera, se condene y ordene a **MERCADOLIBRE** a cumplir con las obligaciones que están a su cargo referidas a las ventas a distancia, que se precisan en el artículo 46 de Ley 1480 de 2011.

SEXTA. - Que, como consecuencia de la declaración de la pretensión primera, se condene y ordene a **MERCADOLIBRE** a cumplir con las obligaciones que están a su cargo, referidas al Comercio electrónico, y que se precisan en el artículo 50 de Ley 1480 de 2011.

SÉPTIMA. - Que, como consecuencia de la declaración de la pretensión primera, se condene y ordene a **MERCADOLIBRE** a cumplir con las obligaciones que están a su cargo, en su calidad de comercializador y distribuidor de los productos de la marca "**FISHER PRICE ROCK N PLAY SLEEPER**", que se precisan en el artículo 19 de Ley 1480 de 2011 y en el Decreto 679 de 2016.

OCTAVA. - Que, como consecuencia de la declaración de la pretensión primera, se condene y ordene a **MERCADOLIBRE** modificar tus términos y condiciones para eliminar las cláusulas abusivas- en los términos del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011- para los consumidores.

NOVENA. - Que se condene a **MERCADOLIBRE** a publicar la parte resolutive de la Sentencia en un periódico de amplia difusión nacional.

DÉCIMA. - Que se condene a **MERCADOLIBRE** a publicar la parte resolutive de la Sentencia en su portal web www.mercadolibre.com.co.

UNDÉCIMA. - Que se condene a **MERCADOLIBRE** a pagar las costas y agencias en derecho.

IV. PETICIONES

De conformidad con el principio de publicidad y de acuerdo con lo referido en los artículos 5, 17 y 25 de Ley 472 de 1998, me permito formular las siguientes peticiones:

X

PRIMERA. - Que se Decrete la medida cautelar en contra de **MERCADOLIBRE** que se solicita en el capítulo VII por incurrir en las infracciones de la Ley 1480 de 2011 y del Decreto 679 de 2016 que se indican en el presente escrito, para garantizar la seguridad de los consumidores.

SEGUNDA. - Que libre oficio a la Superintendencia de Industria y Comercio, para que realice publicidad sobre el auto admisorio de la demanda y el auto que decreta la medida cautelar, en virtud del interés y derecho colectivo de los consumidores y la protección de sus derechos.

TERCERA -Que se Ordene a **MERCADOLIBRE** realizar la publicación del auto admisorio de la demanda y del auto que decreta la medida cautelar en un periódico de amplia difusión nacional, para que realice publicidad, en virtud del interés y derecho colectivo de los consumidores y su seguridad.

V. HECHOS

A. HECHOS QUE SE REFIEREN A LAS INFRACCIONES DE COMERCIO ELECTRÓNICO, VENTAS A DISTANCIA Y EL DERECHO DE RETRACTO DEL PORTAL WEB WWW.MERCADOLIBRE.COM.CO.

1. **MERCADOLIBRE** es una multinacional argentina dedicada al comercio electrónico, que tiene un portal web en Colombia - www.mercadolibre.com.co - que ofrece a sus usuarios inscritos un servicio de compras, ventas y pagos por Internet-entre otros-.

Los usuarios pueden vender y/o comprar tanto productos nuevos como usados a un precio fijo o variable, también se ofrecen servicios privados de distinta naturaleza, e incluso se venden automóviles e inmuebles.

MERCADOLIBRE también tiene un servicio llamado **MERCADOPAGO**, el cual es una plataforma web, que hace la función denominada de "*Pasarella de pago*", donde los usuarios del portal web pueden hacer transacciones de cobro y pago, e incluso crédito, entre otras operaciones de naturaleza bancaria y financiera.

En tal sentido, **MERCADOLIBRE** por medio de **MERCADOPAGO**, administra distintos productos financieros y bancarios de los usuarios, tal cual lo realiza un banco, y sus servicios son remunerados por distintas tarifas, como lo es una comisión sobre las ventas que se realicen en el portal web.

2. Es necesario referir, que a lo largo de la existencia de **MERCADOLIBRE**, la Superintendencia de Industria y Comercio (En adelante, "**SIC**"), ha considerado que dicha compañía es responsable ante los consumidores, por cuanto tiene una relación de consumo, ya que además de ejercer una labor de intermediación entre vendedores y

consumidores, también participa directamente en los negocios entre dichos actores de la siguiente manera:

- Obtiene comisiones por las ventas que se realizan en el portal, al obtener un porcentaje del pago de los productos.
- Ofrece servicios y facilidades de pago para las transacciones que se dan entre los consumidores y vendedores, mediante el servicio **MERCADOPAGO**.
- Ofrece servicios de envíos de los productos a los consumidores y vendedores, mediante el servicio denominado **MERCADOENVIOS**.
- Ofrece servicios de publicidad a los vendedores y suministra publicidad a nombre de ellos, mediante el servicio de publicidad pagada.

Todas estas características, han llevado a concluir a la Delegatura de asuntos jurisdiccionales y a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, que **MERCADOLIBRE** tiene una relación de consumo con sus usuarios y por lo tanto debe cumplir con las obligaciones del Estatuto de Protección al Consumidor.

3. Los interesados en adquirir los servicios en calidad de vendedores, en el portal web de **MERCADOLIBRE**, tienen que sujetarse a sus términos y condiciones, los cuales se encuentran en el siguiente link:

- <https://www.mercadolibre.com.co/ayuda/terminos-condiciones-de-uso-1841>

4. De los términos y condiciones anteriormente reseñados, debe advertirse que todo vendedor tiene una serie de obligaciones, de las cuales, para la presente acción popular, vale la pena resaltar las siguientes:

- Las obligaciones frente a la información de las publicaciones de ofertas de productos, donde principalmente se limita el alcance de la información que puede ser ofrecida a los consumidores:

<https://www.mercadolibre.com.co/ayuda/Políticas-de-Publicacion-s1011>

- Las obligaciones que corresponden a la garantía de “pago” suplementaria ofrecida por **MERCADOLIBRE** a los consumidores:

<https://www.mercadopago.com.co/ayuda/compra-prottegida-601>

- Las obligaciones que corresponden al sistema de envíos que se ofrece a los vendedores y a los consumidores:

https://www.mercadolibre.com.co/ayuda/terminos-y-condiciones-de-mercadoenvios_1004

- Las obligaciones que corresponden a la selección de los seudónimos:

https://www.mercadolibre.com.co/ayuda/politica-de-eleccion-de-apodo_1089

5. De los anteriores términos y condiciones, debe advertirse lo siguiente:

- Existen múltiples disposiciones que limitan la posibilidad de los vendedores de identificarse a plenitud y de suministrar información sobre su identidad, origen, y contacto a los consumidores.
- Existen múltiples disposiciones que limitan abusivamente la responsabilidad de **MERCADOLIBRE** frente a los consumidores y que pretenden evadir las obligaciones de la Ley 1480 de 2011.

6. Bajo los anteriores razonamientos, **MERCADOLIBRE** ha pretendido abstraerse de cumplir obligaciones tan elementales a favor de los consumidores, como lo es el caso de la figura del derecho al retracto, que actualmente no está contemplada en los términos y condiciones del portal web.

B. HECHOS QUE SE REFIEREN A LA VENTA DEL JUGUETE PELIGROSO PARA BEBES E INFANTES "ROCK N PLAY"

7. Como se observa en la evidencia adjunta, a la fecha del 15 de agosto de 2019, **MERCADOLIBRE** vende en su portal web el juguete para infantes y menores "**ROCK N PLAY**". Este juguete es una mecedora para bebés que trae unos elementos interactivos y didácticos para el menor.

8. Sobre el juguete de "**FISHER PRICE**" denominado "**ROCK N PLAY**", vale la pena advertir que, en Estados Unidos de Norte América, de acuerdo con la prensa, murieron bebés e infantes por asfixia, como se puede apreciar en la siguiente noticia:

- <https://www.healthychildren.org/Spanish/news/Paginas/AAP-Urges-US-Consumer-Product-Safety-Commission-to-Recall-Fisher-Price-Rock-n-Play-Sleeper.aspx>

Tal situación conlleva a que el fabricante del producto "**MATTEL**", solicitara el retiro de todas las unidades vendidas y, a que hiciera campañas informativas en los medios de comunicación sobre el riesgo del producto en Estados Unidos de América.

9. En nuestro país, **MATTEL**, en cumplimiento de sus obligaciones, dio noticia a la Superintendencia de Industria y Comercio (En adelante, "**SIC**"), el 24 de abril de 2019, bajo el radicado número CPSC 19-105, con la siguiente información:

Identificación de la campaña o recall	Referencias incluidas en la campaña	Número de unidades afectadas
CPSC 19-105	Marca FISHER PRICE, referencia ROCK 'N PLAY SLEEPER	4,7 millones

Al presente escrito, se adjunta ficha técnica de la **SIC**, con la información pertinente.

10. A raíz de la peligrosidad del juguete, la **SIC**, al percatarse que el producto estaba siendo vendido por internet en nuestro país, hizo un requerimiento de información a **MERCADOLIBRE**, en la investigación con radicado **19-89054** de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la entidad pública.

11. Tal es la desidia y desinterés de **MERCADOLIBRE** con los consumidores, que en la investigación **19-89054** de la Dirección de Protección al Consumidor de la **SIC**, **MERCADOLIBRE** ha alegado que no tiene responsabilidad frente a los consumidores por la venta de unos juguetes peligrosos para nuestros niños, y que solamente es un mero "*operador*", y que dicha responsabilidad al parecer, en realidad ésta en cabeza de los vendedores de su portal.

En dicha investigación se solicitó a **MERCADOLIBRE**, que se diera de baja y se suspendieran TODAS las publicaciones de oferta en venta del juguete de "**FISHER PRICE**" denominado "**ROCK N PLAY**".

De hecho, al parecer bajo el razonamiento de que supuestamente solo es un "*operador*", **MERCADOLIBRE** permite actualmente que se sigan vendiendo juguetes peligrosos a nuestros niños en su portal web, como se puede apreciar en el video que se adjunta y también en el siguiente pantallazo:



Fisher-price Premium Auto Rock n Play Sleeper Con Smartconn
\$ 509.190

hasta 12x \$ 42.432 sin intereses
Envío gratis



Fisher-price Auto Rock N Play Sleeper
\$ 395.190

hasta 12x \$ 32.932 sin intereses
Envío gratis



Fisher-price Deluxe Rock n Play Sleeper Snugabunny
\$ 413.240

hasta 12x \$ 34.436 sin intereses
Envío gratis

Es decir, que, en contra de la seguridad de los consumidores y de las ordenes de la SIC, **MERCADOLIBRE** aún permite la venta de este producto peligroso y se lucra de la misma.

Vale la pena resaltar, que, a la fecha, la **SIC** no ha hecho acto alguno para reprochar a **MERCADOLIBRE** su incumplimiento, y tampoco ha ordenado que se efectúe acto alguno para impedir que se sigan vendiendo estos productos peligrosos.

Todos los anteriores aspectos y hechos fueron de mi conocimiento, por tal razón, decidí interponer la presente acción, bajo los siguientes:

VI. FUNDAMENTOS DE DERECHO

1. **NORMAS VIOLADAS. -**

Las normas violadas por **MERCADOLIBRE** son los artículos 19,43,46,47,50,56 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 679 de 2016.

2. **INFRACCIÓN POR FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO. -**

2.1 **La relación de consumo que nunca ha querido reconocer MERCADOLIBRE.**

De acuerdo con la Ley 1480 de 2011, el ámbito de aplicación de dicha norma depende de la existencia de una relación de consumo, de conformidad con los siguientes artículos:

“ARTÍCULO 2o. OBJETO. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados.”

(...)

“ARTÍCULO 5o. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

(...)

3. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

(...)

9. Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

(...)

11. Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”

De acuerdo con lo anterior, existirá siempre una relación de consumo, cuando el consumidor o usuario, adquiera de un productor o un proveedor un producto *“para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica”*.¹

Debe advertirse que, no obstante, la condición genérica y específica de las definiciones normativas, tanto la Corte Constitucional², como la Superintendencia de Industria y

¹ Concepto 16-155160-0001-000 SIC.
² Corte Constitucional Sentencia C-1141/00

Comercio (En adelante, "SIC"), han procurado extender el concepto de la relación de consumo a hipótesis donde se presenten conceptos análogos o similares a los definidos. En efecto, la SIC ha dado una interpretación lata al alcance de la noción de relación de consumo, al extender la responsabilidad a actores que puedan llegar a participar o aportar sustancialmente a la cadena de comercialización. Sobre el particular, la autoridad del consumidor ha precisado lo siguiente:

"En este sentido, es responsabilidad de los proveedores, productores, distribuidores, comercializadores y aquellos que aporten sustancialmente a sus labores, propender por el cumplimiento de los lineamientos establecidos el Estatuto, luego entonces, una vez se haya comprado la inobservancia de alguna de las normas que componen el mismo, se podrán imponer las respectivas sanciones administrativas, e impartir las ordenes que se estimen necesarias para proteger y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, intereses jurídicos principalísimos, colectivos y de rango constitucional (Art.78 CP)"³

Ahora bien, no existe un criterio determinante para definir cuándo se está participando en la cadena y cuándo se es responsable. Sin embargo, las decisiones de la SIC han precisado algunos casos, donde al parecer, el aporte del participante a la labor ejercida en la cadena puede llegar a determinar una responsabilidad y una obligación frente a las normas del Estatuto del Consumidor.

En el caso particular de **MERCADOLIBRE**, la SIC ha entendido durante los últimos diez (10) años, que hace parte de la cadena, fundamentalmente por las comisiones de dinero que obtiene por las operaciones que ocurren en su portal web y por los servicios que ofrece frente al pago. Sobre el particular, vale pena resaltar los siguientes antecedentes:

A. Comisión por venta:

La comisión por venta ha tenido distintos matices y desarrollos en las decisiones de la SIC, donde se ha entendido como un elemento de un contrato de agencia mercantil o una relación de similar naturaleza, y, por consiguiente, el agente o participe haría parte de la cadena de comercialización. Sobre el particular, encontramos los siguientes casos:

- **Resolución SIC 0524 de 2014:** La SIC interpretó que **SERVICIOS ONLINE S.A.S**, al percibir una comisión por cada venta de paquetes turísticos y viajes realizada a través de su página de internet www.despegar.com, hacía parte de la cadena de comercialización, en la medida, que su labor de intermediación, era la manifestación de una agencia comercial, que se evidenciaba a través de las comisiones, entre otros aspectos.

³ Resolución SIC 6018 de 2014- Caso Grupo Internacional de Proyectos.

- **Resolución 3881 de 2015:** La SIC interpretó que la compañía **MAXIBOLETOS S.A.S**, al percibir un valor adicional por la reventa de boletería y una comisión del distribuidor por la venta de boletería a través de su página web y la red social de Facebook, participaba en la cadena de comercialización.
- **Resolución 9111 de 2009:** La SIC interpretó que la compañía **MERCADOLIBRE** al percibir una comisión por venta de bienes o servicios a través de su página web, participa en la cadena de comercialización.

Conforme a las anteriores resoluciones citadas, los antecedentes decisorios de la SIC han concebido la comisión por venta como un criterio determinante para concebir a un agente como parte de la cadena de comercialización.

En efecto, vale la pena resaltar la siguiente decisión de la autoridad del consumidor, donde se expresó lo siguiente:

"(...) MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA también obtiene ingresos por concepto de comisión por venta, es decir, que en caso de que un consumidor compre algún producto publicado en la plataforma web de la investigada, esta tendrá derecho a un monto de dinero determinado por haberse producido la venta. Dicha situación pone en evidencia que MERCADO LIBRE COLOMBIA LTDA participa económicamente de las transacciones que se realicen en el marco de su portal web, pues obtiene utilidades por el éxito de una operación de consumo, esto es, obtiene beneficios por la concreción de actos o negocios surtidos a través de su canal virtual.

Examinada la realidad que produce el negocio que adelanta la sociedad investigada, advierte esta Dirección que la sociedad investigada no solamente relaciona compradores y vendedores, sino que hace parte de la comercialización, así sea de manera indirecta, de los productos que se ofrecen en su plataforma web, asumiendo un rol de intervención comercial, quien gestiona la comercialización de bienes y servicios de terceros (proveedores/vendedores) y obtiene beneficios económicos de ello"⁴

Debe resaltarse que, actualmente, MERCADOLIBRE todavía recibe comisión sobre la venta de productos al comisionar sobre el pago de éstos.

B. Ofrecimiento del servicio de pago y participación del pago.

⁴ Resolución SIC 50536 de 2015- Caso Mercadolibre Colomba Ltda.

15

Es necesario distinguir que, en la Resolución 55912 del 23 de agosto de 2016, de la Delegatura de Protección al Consumidor de la SIC, fue sancionado **MERCADOLIBRE** por desconocer la relación de consumo, y pretender a su vez engañar a los consumidores, y desconocer las obligaciones que tiene en su cargo en materia de comercio electrónico.

Este antecedente es particularmente relevante para el caso que nos ocupa, pues en dicha Decisión se hace un análisis de trasegar jurídico de **MERCADOLIBRE** y su comportamiento frente a las normas del consumidor, donde se evidencia que ha sido sancionado por su persistencia en evadir sus obligaciones y negar la evidente existencia de una relación de consumo.

Entrando en el fondo del antecedente mencionado, debe advertirse que en el análisis de la SIC, **MERCADOLIBRE** hace parte de la cadena, por cuanto ofrece el servicio de pagos y participa en todas las transacciones de pago que hay entre los vendedores y consumidores. Lo anterior, por su servicio "**MERCADOPAGO**". Bajo este razonamiento, concluye la SIC, que **MERCADOLIBRE** al realizar un aporte sustancial a la cadena, tiene una relación de consumo con los compradores, por lo cual, **MERCADOLIBRE** debe cumplir con las obligaciones que existen para el comercio electrónico en el Estatuto de protección del Consumidor.

Debe resaltarse que, actualmente, **MERCADOLIBRE** todavía ofrece el servicio de "**MERCADOPAGO**".

C. **Otros servicios que presta **MERCADOLIBRE** y aspectos que dan a entender que existe una relación de consumo.**

Siguiendo el razonamiento que ha tenido la SIC para advertir que **MERCADOLIBRE** hace parte de la cadena y efectúa aportes sustanciales a los negocios y relaciones que hay en su portal web con consumidores, se debe tener en cuenta los siguientes servicios ofrecidos a vendedores y consumidores:

- **MERCADOLIBRE** ofrece el servicio de **MERCADOENVIOS**, donde obtiene el pago de una tarifa por facilitar la logística para el recibo y entrega de los productos que se venden en el portal web. En tal sentido, termina participando en la venta de los bienes a los consumidores, al ofrecer el envío de los mismos.
- **MERCADOLIBRE** realiza publicidad constante de los productos de su portal, a título gratuito. Es más, promociona más los productos que se venden en su portal, que los servicios que ofrece su portal web a vendedores. Esta publicidad indica que **MERCADOLIBRE** participa en el proceso de venta de los productos, al realizar la publicidad de estos.

Por ejemplo, en el siguiente pantallazo se puede apreciar que publicitan incluso la venta de productos a título propio, sin hacer referencia concreta al vendedor del producto:



5

- **MERCADOLIBRE** es tan consciente de su participación en la cadena, que incluso ofrece una garantía suplementaria sobre los productos, que denomina “*compra protegida*”. La garantía ofrecida también nos lleva a concluir que hay una relación de consumo, y que hay un aporte sustancial a la cadena.

De otra parte, se debe resaltar que no solo ha sido la Delegatura de protección al consumidor la que ha considerado que existe una relación de consumo entre **MERCADOLIBRE** y los compradores del portal web. En efecto, existen múltiples sentencias de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales que consideran que **MERCADOLIBRE** es responsable frente a los consumidores. Vale la pena referir, la Sentencia No.4944 de fecha del 12 de abril de 2018, del proceso radicado No. 17-332234 -la cual se adjunta- donde se indicó que **MERCADOLIBRE** tiene una relación de consumo, en virtud de las obligaciones establecidas a su cargo, en el Decreto Único Reglamentario del Sector del comercio, en el artículo 2.2.2.37.7.

De acuerdo con lo anterior, es indiscutible que **MERCADOLIBRE** tiene una relación de consumo con los compradores de su portal web.

Para concluir, es necesario referir que **MERCADOLIBRE** aún se niega a reconocer sus obligaciones frente al consumidor, pues en sus términos y condiciones, existen distintas

⁵ Pantallazo tomado de la página de Facebook de MERCADOLIBRE.

cláusulas abusivas que pretenden desconocer la relación de consumo que existe.

Veamos:

“6.2. Obligaciones del Vendedor. El Usuario Vendedor debe tener capacidad legal para vender el bien objeto de su oferta.

(...)

Dado que Mercado Libre es un punto de encuentro entre comprador y vendedor y no participa de las operaciones que se realizan entre ellos, el Vendedor será responsable por todas las obligaciones y cargas impositivas que correspondan por la venta de sus artículos, sin que pudiera imputársele a Mercado Libre algún tipo de responsabilidad por incumplimientos en tal sentido.”

(...)

10 – Responsabilidad

MercadoLibre sólo pone a disposición de los Usuarios un espacio virtual que les permite ponerse en comunicación mediante Internet para encontrar una forma de vender o comprar servicios o bienes.

MercadoLibre no es el propietario de los artículos ofrecidos, no tiene posesión de ellos ni los ofrece en venta.

MercadoLibre no interviene en el perfeccionamiento de las operaciones realizadas entre los Usuarios ni en las condiciones por ellos estipuladas para las mismas, por ello no será responsable respecto de la existencia, calidad, cantidad, estado, integridad o legitimidad de los bienes ofrecidos, adquiridos o enajenados por los Usuarios, así como de la capacidad para contratar de los Usuarios o de la veracidad de los Datos Personales por ellos ingresados. Cada Usuario conoce y acepta ser el exclusivo responsable por los artículos que publica para su venta y por las ofertas y/o compras que realiza.

Debido a que Mercado Libre no tiene ninguna participación durante todo el tiempo en que el artículo se publica para la venta, ni en la posterior negociación y perfeccionamiento del contrato definitivo entre las partes, no será responsable por el efectivo cumplimiento de las obligaciones asumidas por los Usuarios en el perfeccionamiento de la operación. El Usuario conoce y acepta que al realizar operaciones con otros Usuarios o terceros lo hace bajo su propio riesgo. En ningún caso Mercado Libre será responsable por lucro cesante, o por cualquier otro daño y/o perjuicio que haya podido sufrir el Usuario, debido a las operaciones realizadas o no realizadas por artículos publicados a través de MercadoLibre.

MercadoLibre recomienda actuar con prudencia y sentido común al momento de realizar operaciones con otros Usuarios. El Usuario debe tener presentes, además, los riesgos de contratar con menores o con personas que se valgan de una identidad falsa. Mercado Libre NO será responsable por la realización de ofertas y/o operaciones con otros Usuarios basadas en la confianza depositada en el sistema o los Servicios brindados por MercadoLibre.

En caso de que uno o más Usuarios o algún tercero inicien cualquier tipo de reclamo o acciones legales contra otro u otros Usuarios, todos y cada uno de los Usuarios involucrados en dichos reclamos o acciones eximen de toda responsabilidad a Mercado Libre y a sus directores, gerentes, empleados, agentes, operarios, representantes y apoderados. Los Usuarios tienen un plazo de 60 días desde la compra para iniciar un reclamo contra otro u otros Usuarios. Una vez vencido este plazo, no podrán iniciar un reclamo desde el sitio de MercadoLibre.

En virtud que el usuario vendedor tiene la facultad para eliminar preguntas o impedir a un usuario hacer preguntas u ofertas en sus publicaciones, se deja aclarado que, en ese caso, el usuario será el exclusivo responsable por esa decisión y las consecuencias que pudieran acarrear."

11 - Alcance de los servicios de MercadoLibre

Este acuerdo no crea ningún contrato de sociedad, de mandato, de franquicia, o relación laboral entre MercadoLibre y el Usuario. El Usuario reconoce y acepta que MercadoLibre no es parte en ninguna operación, ni tiene control alguno sobre la calidad, seguridad o legalidad de los artículos anunciados, la veracidad o exactitud de los anuncios, la capacidad de los Usuarios para vender o comprar artículos. MercadoLibre no puede asegurar que un Usuario completará una operación ni podrá verificar la identidad o Datos Personales ingresados por los Usuarios. MercadoLibre no garantiza la veracidad de la publicidad de terceros que aparezca en el sitio y no será responsable por la correspondencia o contratos que el Usuario celebre con dichos terceros o con otros Usuarios."⁶

En tal sentido, es claro que **MERCADOLIBRE** aún pretende desligarse de sus obligaciones con sus consumidores. De hecho, no se entiende como a pesar de haber sido sancionado en múltiples ocasiones, aún mantiene las mismas cláusulas, que además de esconder a los consumidores la realidad, son a todas luces abusivas e ineficaces de acuerdo con los criterios establecidos en el artículo 42 del Estatuto de Protección al consumidor.

2.2 Las obligaciones de comercio electrónico y de ventas a distancia que no está cumpliendo MERCADOLIBRE.

En lo términos explicados anteriormente, siendo **MERCADOLIBRE** un actor y participe fundamental en las transacciones que ocurren entre vendedores y consumidores en su portal web, esta compañía está obligada a cumplir con las obligaciones que trae la Ley 1480 de 2011 para el comercio electrónico y las ventas a distancia.

Esto es tan claro que en la Resolución 55912 del 23 de agosto de 2016, de la Delegatura de Protección al Consumidor de la SIC, fue sancionado MERCADOLIBRE por desconocer las obligaciones que tiene en su cargo en materia de comercio electrónico.

⁶ <https://www.mercadolibre.com.co/ayuda/terminos-condiciones-de-uso-1841>

19

Pues bien, a continuación, me permito relacionar las obligaciones en materia de comercio electrónico-artículo 50 de la Ley 1480 de 2011-que no cumple **MERCADOLIBRE**:

➤ **La obligación de suministrar datos de contacto:**

a) Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto."

Esta obligación no se cumple, por cuanto **MERCADOLIBRE** no la suministra. En efecto, ninguna parte del portal web se observa que indique la información de notificación judicial, su teléfono y el correo electrónico.

Adicionalmente, dicha información tampoco se suministra en "todo momento" respecto de los vendedores del portal web. En efecto, no se da la información previa a la compra del producto a los consumidores, sobre "nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto." **De hecho, suministrar este tipo de información al consumidor está totalmente prohibido por los términos y condiciones del portal web.**

Debe advertirse que esta información es decisiva para la decisión de compra y debe obtenerla en un momento oportuno, es decir previa a la compra de cualquier bien.

➤ **La obligación de suministrar información de los bienes:**

"b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, **el origen**, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, **o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.**

(...)"

Sobre el origen del producto, es evidente que un consumidor requiere información del fabricante y expendedor para tener pleno conocimiento del producto que está adquiriendo, pues el origen empresarial determina asuntos vitales, como: el modo de fabricación, los componentes, calidad del bien, etc.

Pues bien, esta información no la suministra el portal web respecto del origen y bienes que se ofrecen a la venta dentro del portal web. De hecho, se prohíbe en los términos y condiciones suministrar cualquier información que pueda llevar a deducir asuntos del fabricante del bien ofrecido, como: quien es el fabricante y sus datos de contacto, el dominio o dirección web o dirección física de donde se adquirió el producto, etc.

En efecto, sobre el particular vale la pena resaltar los siguientes apartes de los términos y condiciones de **MERCADOLIBRE**⁷:

“Links o enlaces en la publicaciones, preguntas, respuestas y opiniones

No permitimos

Enlaces y/o referencias a sitios destinados al comercio o al intercambio de bienes y servicios fuera de Mercado Libre.

Enlaces y/o referencias a comunidades virtuales que puedan proveer vías de contacto entre partes, como, por ejemplo, redes sociales o sitios web.

(...)

Enlaces y/o referencias a páginas del fabricante.”

“Datos de contacto y personales

No permitimos

Incluir en tu publicación datos personales para concretar operaciones fuera de MercadoLibre:

Números de identificación personal como, por ejemplo: número de documento, cédula de identidad, etcétera.

Números de teléfono, ID de radio, número de Pin, códigos QR o cualquier otro tipo de código de identificación.

Direcciones de e-mail, usuarios de mensajería o de redes sociales.

Enlaces a categorías donde se permiten los datos de contacto como Inmuebles, Servicios y Autos, motos y otros.

Enlaces, datos y/o referencias a páginas del fabricante.

Datos bancarios como número de cuenta, número de tarjeta, etcétera.

Direcciones exactas y puntos de encuentro.

Indicar dónde se pueden encontrar los datos de contacto.

Mapas con señaladores mostrando ubicaciones exactas.”

Fotos en Página Principal

(...)

⁷ https://www.mercadolibre.com.co/ayuda/terminos-condiciones-de-uso_1841

21

Las fotos o imágenes que aparezcan en la página principal de Mercado Libre deben:

(...)

No tener logos del vendedor, texto o similares.

(...)

No tener datos personales o de contacto.”

De acuerdo con lo anterior, es claro que **MERCADOLIBRE** no solo no cumple con las normas, sino que tampoco permite a los vendedores cumplirla.

➤ **La obligación de suministrar información sobre el derecho de retracto:**

c) Informar, en el medio de comercio electrónico utilizado, los medios de que disponen para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo, y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error

En los términos y condiciones de **MERCADOLIBRE** en el portal web, no se hace referencia alguna al **DERECHO** de retracto y la información que corresponde a dicho derecho.

➤ **La obligación de garantizar la integridad y autenticidad de la información del consumidor y del vendedor.**

“e) Mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, en especial de la identidad plena del consumidor, su voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información y que sea verificable por la autoridad competente, por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio.”

MERCADOLIBRE no tiene los soportes adecuados para garantizar la identidad plena del consumidor. De hecho, en sus términos y condiciones, afirma que no se hace responsable por la información suministrada por los usuarios, en particular por la información de los compradores y sus datos de contacto. Incluso, no se observa que **MERCADOLIBRE** tenga un mecanismo para verificar la identidad y autenticidad de las informaciones suministradas por los consumidores.

Finalmente, debe advertirse que **MERCADOLIBRE** no cumple con los siguientes deberes de ventas a distancia:

“ARTÍCULO 46. DEBERES ESPECIALES DEL PRODUCTOR Y PROVEEDOR. El productor o proveedor que realice ventas a distancia deberá:

25

1. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio se realice efectivamente en la dirección indicada por el consumidor y que este ha sido plena e inequívocamente identificado.

(...)

3. Mantener los registros necesarios y poner en conocimiento del consumidor, el asiento de su transacción y la identidad del proveedor y del productor del bien.

4. Informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega.

En efecto, **MERCADOLIBRE** no se hace responsable por las vicisitudes de la entrega del bien y de la identificación del consumidor que lo compró, como lo indica en sus términos y condiciones de **MERCADOENVIOS**. Lo anterior, a pesar de que ofrece el servicio de envío del bien.

Así mismo, tampoco pone en conocimiento los datos de la plena identidad del proveedor y del productor del bien. Incluso, como ya se informó anteriormente, **MERCADOLIBRE** prohíbe a los usuarios suministrar esta información.

Por último, como ya se mencionó, **MERCADOLIBRE** no informa nada sobre el **DERECHO** al retracto.

2.3 Las obligaciones de un portal de contacto.

Debe advertirse que **MERCADOLIBRE** arguye que es un portal de contacto, en contra todo lo que ya se ha dicho y precisado sobre su actividad, pues pretende siempre desconocer sus obligaciones, incluso como se ha mencionado, tras haber sido sancionado en reiteradas ocasiones.

No obstante, es menester resaltarle al Despacho que **MERCADOLIBRE** incluso no cumple con la única información que debe tener tiene un portal web de contacto, la cual es:

“ARTÍCULO 53. PORTALES DE CONTACTO. Quien ponga a disposición una plataforma electrónica en la que personas naturales o jurídicas puedan ofrecer productos para su comercialización y a su vez los consumidores puedan contactarlos por ese mismo mecanismo, deberá exigir a todos los oferentes información que permita su identificación, para lo cual deberán contar con un registro en el que conste, como mínimo, el nombre o razón social, documento de identificación, dirección física de notificaciones y teléfonos. Esta información podrá ser consultada por quien haya comprado un producto con el fin de presentar una queja o reclamo y deberá ser suministrada a la autoridad competente cuando esta lo solicite.”

En efecto, la única información que suministra **MERCADOLIBRE** a los compradores, es aquella que corresponde a un nombre incompleto y un teléfono. No se indica:

- El nombre completo o la razón social completa y su identificación.
- La dirección física de notificaciones.

Lo anterior se constata en el siguiente pantallazo:

Entregado el 12 de septiembre



Control Ps4 Negro Dualshock 4 + Juego Battlefield Revolution
\$ 269.999⁰⁰ x 1 unidad

Abc Insumos
300 7579097
Ver mensajes

Volver a comprar

Ver detalle :

Reclamo cerrado X

Entregado el 7 de septiembre



Consola Playstation 4 -1 Tb, 3 Juegos taño
Garantía Con Sony
\$ 1.459.900⁰⁰ x 1 unidad

Anghello Eduardo Rocha Cañas
57 1 3057690285
Ver mensajes

Volver a comprar

Ver detalle :

2.4 La inducción a los vendedores del portal web a la infracción de las obligaciones de la Ley 1480 de 2011.

Como se ha venido indicando en los anteriores acápite, **MERCADOLIBRE** no permite a los vendedores suministrar la siguiente información:

“Links o enlaces en la publicaciones, preguntas, respuestas y opiniones

No permitimos

Enlaces y/o referencias a sitios destinados al comercio o al intercambio de bienes y servicios fuera de Mercado Libre.

Enlaces y/o referencias a comunidades virtuales que puedan proveer vías de contacto entre partes, como, por ejemplo, redes sociales o sitios web.

(...)

Enlaces y/o referencias a páginas del fabricante.”

“Datos de contacto y personales

No permitimos

Incluir en tu publicación datos personales para concretar operaciones fuera de MercadoLibre:

Números de identificación personal como, por ejemplo: número de documento, cédula de identidad, etcétera.

Números de teléfono, ID de radio, número de Pin, códigos QR o cualquier otro tipo de código de identificación.

Direcciones de e-mail, usuarios de mensajería o de redes sociales.

Enlaces a categorías donde se permiten los datos de contacto como Inmuebles, Servicios y Autos, motos y otros.

Enlaces, datos y/o referencias a páginas del fabricante.

Datos bancarios como número de cuenta, número de tarjeta, etcétera.

Direcciones exactas y puntos de encuentro.

Indicar dónde se pueden encontrar los datos de contacto.

Mapas con señaladores mostrando ubicaciones exactas.”

Fotos en Página Principal

(...)

Las fotos o imágenes que aparezcan en la página principal de Mercado Libre deben:

(...)

No tener logos del vendedor, texto o similares.

(...)

No tener datos personales o de contacto.

07 - Prohibiciones

Los Usuarios no podrán:

(...)

(c) mantener ningún tipo de comunicación por e-mail, o por cualquier otro medio (incluso redes sociales) durante la oferta del bien con ninguno de los Usuarios que participan en la misma, salvo en la sección de Preguntas y Respuestas;

(d) dar a conocer sus datos personales o de otros usuarios a través de la sección de Preguntas y Respuestas y/o por algún otro medio (incluyendo, pero sin limitar a Twitter, Facebook y/ o cualquier otra red social), salvo lo estipulado específicamente para la categoría Autos, motos y otros, Servicios e Inmuebles;

20

(e) aceptar datos personales proporcionados por otros usuarios a través de la sección de Preguntas y Respuestas y/o algún otro medio (incluyendo, pero sin limitar Twitter, Facebook y/o cualquier otra red social); (f) publicar o vender artículos prohibidos por los Términos y Condiciones Generales, demás políticas de Mercado Libre o leyes vigentes; "

De acuerdo con lo anterior, los vendedores al acatar los términos y condiciones del Portal web de Contacto, estarían siendo inducidos por **MERCADOLIBRE** a incumplir las mismas obligaciones de comercio electrónico y de ventas a distancia que incumple el portal web.

De hecho, no solo las obligaciones de comercio electrónico, sino también aquellas que corresponden a la garantía legal y del derecho de retracto, pues no puede ejercerse el derecho a una garantía legal y de retracto, sino se informa sobre los datos de contacto del ofertante, el origen de los productos y otros muchos asuntos que no pueden informarse para el ejercicio pleno de dicho derecho, en razón a las prohibiciones estipuladas por **MERCADOLIBRE**.

2.5 Las cláusulas abusivas de los términos y condiciones de Mercado libre.

Sobre las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, la ley 1480 de 2011, ha previsto lo siguiente:

ARTÍCULO 42 CONCEPTO Y PROHIBICIÓN. Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.

Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.

ARTÍCULO 43. CLÁUSULAS ABUSIVAS INEFICACES DE PLENO DERECHO. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:

1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;
2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;

(...)

6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones:

7. Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo:

(...)

9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo:

(...).”

Pues bien, como se ha venido diciendo en los anteriores apartados, **MERCADOLIBRE** tiene cláusulas donde pretende desligarse de sus obligaciones frente a los consumidores. Dichas cláusulas están prohibidas y son ineficaces.

En concreto, me permito resaltar las siguientes:

“6.2. Obligaciones del Vendedor. El Usuario Vendedor debe tener capacidad legal para vender el bien objeto de su oferta.

(...)

Dado que Mercado Libre es un punto de encuentro entre comprador y vendedor y no participa de las operaciones que se realizan entre ellos, el Vendedor será responsable por todas las obligaciones y cargas impositivas que correspondan por la venta de sus artículos, sin que pudiera imputársele a Mercado Libre algún tipo de responsabilidad por incumplimientos en tal sentido.”

(...)

10 - Responsabilidad

MercadoLibre sólo pone a disposición de los Usuarios un espacio virtual que les permite ponerse en comunicación mediante Internet para encontrar una forma de vender o comprar servicios o bienes.

MercadoLibre no es el propietario de los artículos ofrecidos, no tiene posesión de ellos ni los ofrece en venta.

MercadoLibre no interviene en el perfeccionamiento de las operaciones realizadas entre los Usuarios ni en las condiciones por ellos estipuladas para las mismas, por ello no será responsable respecto de la existencia, calidad, cantidad, estado, integridad o legitimidad de los bienes ofrecidos, adquiridos o enajenados por los Usuarios, así como de la capacidad para contratar de los Usuarios o de la veracidad de los Datos Personales por ellos ingresados. Cada Usuario conoce y acepta ser el exclusivo responsable por los artículos que publica para su venta y por las ofertas y/o compras que realiza.

27

Debido a que Mercado Libre no tiene ninguna participación durante todo el tiempo en que el artículo se publica para la venta, ni en la posterior negociación y perfeccionamiento del contrato definitivo entre las partes, no será responsable por el efectivo cumplimiento de las obligaciones asumidas por los Usuarios en el perfeccionamiento de la operación. El Usuario conoce y acepta que al realizar operaciones con otros Usuarios o terceros lo hace bajo su propio riesgo. En ningún caso Mercado Libre será responsable por lucro cesante, o por cualquier otro daño y/o perjuicio que haya podido sufrir el Usuario, debido a las operaciones realizadas o no realizadas por artículos publicados a través de MercadoLibre.

MercadoLibre recomienda actuar con prudencia y sentido común al momento de realizar operaciones con otros Usuarios. El Usuario debe tener presentes, además, los riesgos de contratar con menores o con personas que se valgan de una identidad falsa. Mercado Libre NO será responsable por la realización de ofertas y/o operaciones con otros Usuarios basadas en la confianza depositada en el sistema o los Servicios brindados por MercadoLibre.

En caso de que uno o más Usuarios o algún tercero inicien cualquier tipo de reclamo o acciones legales contra otro u otros Usuarios, todos y cada uno de los Usuarios involucrados en dichos reclamos o acciones eximen de toda responsabilidad a Mercado Libre y a sus directores, gerentes, empleados, agentes, operarios, representantes y apoderados. Los Usuarios tienen un plazo de 60 días desde la compra para iniciar un reclamo contra otro u otros Usuarios. Una vez vencido este plazo, no podrán iniciar un reclamo desde el sitio de MercadoLibre.

En virtud que el usuario vendedor tiene la facultad para eliminar preguntas o impedir a un usuario hacer preguntas u ofertas en sus publicaciones, se deja aclarado que, en ese caso, el usuario será el exclusivo responsable por esa decisión y las consecuencias que pudieran acarrear."

11 - Alcance de los servicios de MercadoLibre

Este acuerdo no crea ningún contrato de sociedad, de mandato, de franquicia, o relación laboral entre MercadoLibre y el Usuario. El Usuario reconoce y acepta que MercadoLibre no es parte en ninguna operación, ni tiene control alguno sobre la calidad, seguridad o legalidad de los artículos anunciados, la veracidad o exactitud de los anuncios, la capacidad de los Usuarios para vender o comprar artículos. MercadoLibre no puede asegurar que un Usuario completará una operación ni podrá verificar la identidad o Datos Personales ingresados por los Usuarios. MercadoLibre no garantiza la veracidad de la publicidad de terceros que aparezca en el sitio y no será responsable por la correspondencia o contratos que el Usuario celebre con dichos terceros o con otros Usuarios."⁸

02 - Inscripción

Es obligatorio completar el formulario de inscripción en todos sus campos con datos válidos para poder utilizar los servicios que brinda Mercado Libre. El futuro Usuario deberá completarlo con su información personal de manera exacta, precisa y verdadera ("Datos Personales") y asume el compromiso de actualizar los

⁸ <https://www.mercadolibre.com.co/ayuda/terminos-condiciones-de-uso> 1841

Datos Personales conforme resulte necesario. Mercado Libre podrá utilizar diversos medios para identificar a sus Usuarios, pero Mercado Libre NO se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por sus Usuarios. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados.

(...)

Mercado Libre se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los Datos Personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados. En estos casos de inhabilitación, se dará de baja todos los artículos publicados, así como las ofertas realizadas, sin que ello genere algún derecho a resarcimiento.

El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en su Cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de su Clave de Seguridad, de conocimiento exclusivo del Usuario. El Usuario se compromete a notificar a Mercado Libre en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su Cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma. Se aclara que está prohibida la venta, cesión o transferencia de la Cuenta (incluyendo la reputación y calificaciones) bajo ningún título.

Mercado Libre se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de inscripción o de cancelar una inscripción previamente aceptada, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

03 - Modificaciones del Acuerdo

MercadoLibre podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento haciendo públicos en el Sitio los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigor a los 10 (diez) días de su publicación. Dichas modificaciones serán comunicadas por Mercado Libre a los usuarios que en la Configuración de su Cuenta de Mercado Libre hayan indicado que desean recibir notificaciones de los cambios en estos Términos y Condiciones. Todo usuario que no esté de acuerdo con las modificaciones efectuadas por Mercado Libre podrá solicitar la baja de la cuenta.

El uso del sitio y/o sus servicios implica la aceptación de estos Términos y Condiciones generales de uso de MercadoLibre.

06 - Obligaciones de los Usuarios

6.1 Obligaciones del Comprador. Durante el plazo fijado por el Usuario Vendedor, los Usuarios interesados realizarán ofertas de compra para los bienes y ofertas de contratación para los servicios. La oferta de venta concluye una vez que vence el plazo de la publicación del producto o se acaban las cantidades estipuladas por el Vendedor, y la oferta de contratación del servicio culmina con el vencimiento del plazo de la publicación.

El Comprador está obligado a intentar comunicarse con el vendedor y completar la operación si ha realizado una oferta por un artículo publicado, salvo que la operación esté prohibida por la ley o los Términos y Condiciones Generales y demás políticas de MercadoLibre, en cuyo caso no estará obligado a concretar la operación.

Al ofertar por un artículo el Usuario acepta quedar obligado por las condiciones de venta incluidas en la descripción del artículo en la medida en que las mismas no infrinjan las leyes o los Términos y Condiciones Generales y demás políticas de MercadoLibre. La oferta de compra es irrevocable salvo en circunstancias excepcionales, tales como que el vendedor cambie sustancialmente la descripción del artículo después de realizada alguna oferta, que exista un claro error tipográfico, o que no pueda verificar la identidad del vendedor.

Las ofertas de compra sólo serán consideradas válidas, una vez que hayan sido procesadas por el sistema informático de Mercado Libre.

Impuestos. Tal como lo establece la normativa fiscal vigente, el comprador debe exigir factura o ticket al vendedor como comprobante de la operación. El vendedor no estará obligado a emitir factura o ticket sólo en el caso de tratarse de una persona física que efectúa ventas ocasionalmente.

16 - Indemnidad

El Usuario mantendrá indemne a MercadoLibre, así como a sus filiales, empresas controladas y/o controlantes, funcionarios, directivos, sucesores, administradores, representantes y empleados, por cualquier reclamo iniciado por otros Usuarios, terceros o por cualquier Organismo, relacionado con sus actividades en el Sitio, el cumplimiento y/o el incumplimiento de los Términos y Condiciones Generales o demás Políticas, así como respecto de cualquier violación de leyes o derechos de terceros.

A tal fin, el Usuario faculta a MercadoLibre a: i) intervenir y representarlo en dichos reclamos, pudiendo celebrar los acuerdos transaccionales que considere oportunos y que tiendan a evitar mayores costos y/o evitar eventuales contingencias sin limitación, en su nombre y representación; ii) retener y debitar de su Cuenta de Mercado Pago los fondos existentes y/o futuros para recuperar los gastos incurridos en los acuerdos, los cuales podrán incluir los honorarios de los letrados intervinientes y las costas judiciales en una cantidad razonable, y/o iii) generar débitos específicos en su facturación.

2 - Fallas en el sistema

MercadoLibre no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. MercadoLibre tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo. Los Usuarios NO podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet. MercadoLibre no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su sitio. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de

30

Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a MercadoLibre; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad. MercadoLibre no será responsable por ningún error u omisión contenidos en su sitio web.

14 - Sistema de reputación

Debido a que la verificación de la identidad de los Usuarios en Internet es difícil, Mercado Libre no puede confirmar ni confirma la identidad pretendida de cada Usuario. Por ello el Usuario cuenta con un sistema de reputación de Usuarios que es actualizado periódicamente en base a datos vinculados con su actividad en el sitio y a los comentarios ingresados por los Usuarios según las operaciones que hayan realizado. Tanto aquellos Usuarios que hayan ofertado la adquisición de un producto y/o servicio como el vendedor deberán ingresar una calificación informando acerca de la concreción o no de la operación; también podrán ingresar un comentario si así lo desean. Este sistema de reputación, además constará de un espacio donde los Usuarios podrán hacer comentarios sobre las calificaciones recibidas y acceder a los mismos. Dichos comentarios serán incluidos bajo exclusiva responsabilidad de los Usuarios que los emitan.

En virtud que las calificaciones y comentarios son realizados por los Usuarios, éstos serán incluidos bajo exclusiva responsabilidad de los Usuarios que los emitan. Mercado Libre no tiene obligación de verificar la veracidad o exactitud de los mismos y NO se responsabiliza por los dichos allí vertidos por cualquier Usuario, por las ofertas de compras o ventas que los Usuarios realicen teniéndolos en cuenta o por la confianza depositada en las calificaciones de la contraparte o por cualquier otro comentario expresado dentro del sitio o a través de cualquier otro medio, incluido el correo electrónico. Mercado Libre se reserva el derecho de editar y/o eliminar aquellos comentarios que sean considerados inadecuados u ofensivos. Mercado Libre mantiene el derecho de excluir a aquellos Usuarios que sean objeto de comentarios negativos provenientes de fuentes distintas. Para obtener mayor información sobre el sistema de calificaciones, se pueden consultar nuestro Sistema de reputación de MercadoLibre."

Como se puede observar, las cláusulas citadas exoneran a **MERCADOLIBRE** de su responsabilidad frente a los consumidores donde claramente es responsable. Las cláusulas citadas también:

- Presumen la voluntad de los consumidores.
- Implican una renuncia de los derechos de los consumidores.
- Conceden facultades unilaterales a **MERCADOLIBRE** frente al contrato con los consumidores.
- Implican una inversión de la carga de la prueba para los consumidores.
- Infringen directamente normas de orden público referidas a la protección del consumidor.
- Trasladan a terceros las obligaciones de **MERCADOLIBRE** con sus consumidores.
- Limitan la responsabilidad de **MERCADOLIBRE**.

31

3. INFRACCIÓN POR NO CUMPLIMIENTO DEL DERECHO DE RETRACTO. -

3.1 El derecho de retracto.

Una de las obligaciones más elementales del comercio electrónico y de los productores y expendedores, es la de garantizar el **DERECHO** de retracto a los consumidores. Sobre esta obligación la Ley 1480 de 2011, en su artículo 47 refiere:

“ARTÍCULO 47. RETRACTO. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado. El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.”

Habida cuenta que **MERCADOLIBRE** tiene una relación de consumo con los compradores del portal web, es necesario resaltar que dicha obligación **NO** se cumple actualmente. **En efecto, en el portal web NO se hace referencia alguna a este derecho.**

3.2 La garantía suplementaria ofrecida por MERCADOLIBRE no supe el derecho conferido por la figura del retracto.

El presente acápite se realiza simplemente con el fin de aclarar que **NO** debe considerarse de ninguna manera que la garantía ofrecida por **MERCADOLIBRE** de “Compra protegida”⁹, supe la figura del derecho de retracto. Lo anterior, en razón a que uno es un derecho y otro una garantía suplementaria. Además, las condiciones y términos de cada figura son sumamente diferentes. En tal sentido, **NO** puede considerarse que el ofrecimiento de una garantía suplementaria cumple los presupuestos del derecho de retracto.

4. INFRACCIÓN POR NO CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL ARTÍCULO 19 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y DEL DECRETO 679 DE 2016.

El artículo 19 de la Ley 1480 de 2011, precisa lo siguiente:

⁹ https://www.mercadopago.com.co/ayuda/Compra-prottegida_601

ARTÍCULO 19. DEBER DE INFORMACIÓN. Cuando un miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización, tenga conocimiento de que al menos un producto fabricado, importado o comercializado por él, tiene un defecto que ha producido o puede producir un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas, deberá tomar las medidas correctivas frente a los productos no despachados y los puestos en circulación, y deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la autoridad que determine el Gobierno Nacional.

Esta obligación fue regulada en su integridad en el Decreto 679 de 2016, donde estipulan unas obligaciones inmediatas frente a los productos para los productores, importadores, distribuidores y comercializadores de bienes y unos deberes de información. Para el caso particular, de los distribuidores y comercializadores, existen las siguientes obligaciones:

“Artículo 2.2.2.52.4. Medidas inmediatas de prevención del evento adverso. El miembro de la cadena de producción, distribución o comercialización que tenga conocimiento de que un producto tiene un defecto que ha producido o puede producir un evento adverso que atenta contra la salud, la vida o la integridad de las personas, deberá tomar las medidas apropiadas para prevenir la extensión del daño, y cumplir las siguientes medidas de prevención de manera inmediata:

2. Para el distribuidor y comercializador:

2.1. Suspender la distribución y la comercialización del producto de que se trate.

2.2. Solicitar al productor o al importador la información que se debe suministrar a los consumidores sobre el bien implicado.

2.3. Informar a los consumidores sobre el bien implicado.

2.4. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 2.2.2.52.5. Medidas inmediatas de prevención para productos no despachados o comercializados. En concordancia con el artículo anterior, el productor, importador, distribuidor o comercializador deberá tomar las medidas necesarias para garantizar que las unidades del producto que no hayan sido despachadas o comercializadas y que estén en su poder no sean puestas en el mercado. Para ello, aislará y marcará el bien de forma tal que asegure de manera efectiva que dichas unidades no serán erróneamente comercializadas.

(...)

Artículo 2.2.2.52.6. Medidas respecto de productos despachados o comercializados. El distribuidor o comercializador que haya expendido a los consumidores finales unidades del producto defectuoso deberá informar directa e inmediatamente a los consumidores acerca de las medidas correctivas dispuestas por el productor o

importador y, de ser el caso, los medios dispuestos para recoger, aislar, devolver o intervenir los productos.

Si no se cuenta con registro o bases de datos para contactar directamente a los consumidores, deberá informar de manera clara y legible, a través de un medio idóneo de comunicación, sobre el carácter defectuoso del producto, las medidas de corrección que sean pertinentes, y, de ser el caso, los medios dispuestos para recoger, aislar y devolver los productos.

La intensidad y frecuencia de la publicación en los medios idóneos de comunicación se deberá hacer de forma proporcional al volumen de ventas del producto, el número de consumidores que lo adquirieron y la forma en que se comercializó el producto.”

Es menester indicar, que en la investigación del radicado 19-89054 de la Dirección de investigaciones de protección del consumidor de la SIC se hizo un requerimiento a **MERCADOLIBRE**, respecto del producto de referencia **“FISHER PRICE ROCK N PLAY SLEEPER”**, el cual fue objeto de un recall de parte de **MATTEL**.

Se trata de un producto para menores bebés, que en los Estados Unidos de Norte América causó la muerte por asfixia a bebés y menores, entre otros graves daños a su integridad física y moral.

Pues bien, ocurre que **MERCADOLIBRE** en respuesta al requerimiento de información de la Dirección, arguyó que era nada más un mero *“operador”*. Todo lo anterior, NO deja de ser inaudito y descabellado, pues como ya se ha dicho anteriormente, **MERCADOLIBRE** hace parte de la cadena de comercialización del producto y tiene una relación de consumo con los consumidores de los productos.

En efecto, el caso concreto, **MERCADOLIBRE** frente al producto mencionado, tiene condición de distribuidor y comercializador, por las siguientes razones:

- Ofrece el servicio de pago.
- Ofrece el servicio de financiación del producto.
- Ofrece el servicio de mercado envíos.
- Comisiona sobre la compraventa de bien.
- Permite que en su portal se venda el producto.

De acuerdo con lo anterior, es claro que **MERCADOLIBRE** no es el mero operador que dice ser. De hecho, tiene la condición de distribuidor y comercializador, en los términos establecidos por el Decreto 679 de 2016.

De acuerdo con las consideraciones anteriores, a la fecha del 15 de agosto de 2019, **MERCADOLIBRE** aún ofrecía y ofrece el producto en su portal web.

Adicionalmente, debe advertirse que ni **MERCADOLIBRE**, ni su tienda oficial de **FISHER PRICE-fabricante del producto-** en el portal web, han realizado labores para informar a los consumidores del daño del producto y de las deficiencias de los productos. Así mismo, tampoco han hecho las labores que corresponden para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo que se especifican en el Decreto 679 de 2016, en su condición de comercializadores y distribuidores del producto.

VII. SOLICITUD DE TOMA DE MEDIDAS CAUTELARES

Teniendo en cuenta los hechos y las razones expuestas anteriormente, así como el acervo probatorio que se aporta a la presente demanda, solicito respetuosamente al señor juez, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 17 y 25 de la Ley 472 de 1999 y el artículo 590 del Código General del Proceso, adoptar, respecto de **MERCADOLIBRE**, la toma de **MEDIDAS CAUTELARES**, en los siguientes términos:

Se solicitan las siguientes medidas cautelares:

➤ **PRINCIPALES**

PRIMERA: Que **MERCADOLIBRE** publique el auto que decreta las medidas cautelares en la página web con el dominio www.mercadolibre.com.co

Publicación, que deberá estar en el cabezote de la página web respectiva, en un espacio visible.

SEGUNDA: Se ordene a **MERCADOLIBRE** que se abstenga de ofertar en venta en su portal web el producto **"FISHER PRICE ROCK N PLAY SLEEPER"**

TERCERA: Que se ordene a **MERCADOLIBRE**, que en su condición de comercializador y distribuidor de productos **"FISHER PRICE ROCK N PLAY SLEEPER"**, inicie las labores a las que está obligado **"FISHER PRICE ROCK N PLAY SLEEPER"**, de conformidad con el Decreto 679 de 2016, las cuales son:

- *"El distribuidor o comercializador que haya expendido a los consumidores finales unidades del producto defectuoso deberá informar directa e inmediatamente a los consumidores acerca de las medidas correctivas dispuestas por el productor o importador y, de ser el caso, los medios dispuestos para recoger, aislar, devolver o intervenir los productos.*

Si no se cuenta con registro o bases de datos para contactar directamente a los consumidores, deberá informar de manera clara y legible, a través de un medio idóneo de comunicación, sobre el carácter defectuoso del producto, las medidas de corrección que sean pertinentes, y, de ser el caso, los medios dispuestos para recoger, aislar y devolver los productos.

La intensidad y frecuencia de la publicación en los medios idóneos de comunicación se deberá hacer de forma proporcional al volumen de ventas del producto, el número de consumidores que lo adquirieron y la forma en que se comercializó el producto.

- *“Suspender la distribución y la comercialización del producto de que se trate.”*
- *“Solicitar al productor o al importador la información que se debe suministrar a los consumidores sobre el bien implicado.”*
- *“Informar a los consumidores sobre el bien implicado.”*

CUARTA: Que se ordene a **MERCADOLIBRE** abstenerse de operar su portal web, hasta tanto no se garantice el derecho de retracto a los consumidores.

QUINTA: Que se ordene a **MERCADOLIBRE** abstenerse de operar su portal web, hasta tanto se no se garanticen los derechos de información otorgados a los consumidores de comercio electrónico y de ventas a distancia.

SEXTA: Que se ordene a **MERCADOLIBRE** abstenerse de operar su portal web, hasta tanto no se garanticen los derechos de seguridad de las operaciones otorgados a los consumidores de comercio electrónico y de ventas a distancia.

SÉPTIMA: Que se ordene a **MERCADOLIBRE** abstenerse de operar su portal web, hasta tanto no se garanticen los derechos de verificación de identidad otorgados a los consumidores de comercio electrónico y de ventas a distancia.

➤ **SUBSIDIARIAS**

En caso de que el Despacho considere que las medidas cautelares principales no sean adecuadas o no cumplan con su criterio con los requisitos sustanciales de las medidas cautelares, se solicita respetuosamente que, en virtud los artículos artículos 17 y 25 de la Ley 472 de 1999, el Despacho decrete las medidas cautelares que considere adecuadas para:

“a) Ordenar la inmediata cesación de las actividades que puedan originar el daño, que lo hayan causado o lo sigan ocasionando:

b) Ordenar que se ejecuten los actos necesarios, cuando la conducta potencialmente perjudicial o dañina sea consecuencia de la omisión del demandado”

De conformidad con lo dicho por la Corte Constitucional en la sentencia T-456 del 21 de octubre de 1994, con ponencia del H. Magistrado Alejandro Martínez Caballero, peligro inminente es aquel que:

“Amenaza o está por suceder prontamente. Con lo anterior se diferencia de la expectativa ante un posible daño o menoscabo, porque hay evidencias de su presencia real en un corto lapso, que justifica las medidas prudentes y oportunas para evitar algo probable y no una mera conjetura hipotética. Se puede afirmar que, bajo cierto aspecto, lo inminente puede catalogarse dentro de la estructura fáctica aunque no necesariamente consumada. Lo inminente, pues, desarrolla la operación de las cosas, que tienden hacia un resultado cierto, a no ser que oportunamente se contenga el proceso iniciado. Hay inminencias que son incontenibles: cuando es imposible contener el proceso iniciado. Pero hay otras, que con el adecuado empleo de medios en el momento oportuno, puede necesitar el desenlace efectivo. En los casos en que, por ejemplo se pueda cesar la causa inmediata del efecto continuado, es cuando vemos que desapareciendo una causa perturbadora se desvanece el efecto. Luego siempre hay que mirar la causa que está produciendo la inminencia.”

De acuerdo con las evidencias aportadas, es innegable que existen graves incumplimientos de las normas de protección del consumidor de parte de **MERCADOLIBRE**, pues, actualmente, el portal web está operando sin garantizar el derecho de retracto, sin cumplir con los deberes de información que tiene a su cargo, sin realizar las labores de verificación de identidad, sin cumplir con las operaciones que se ordenan a favor de los consumidores de comercio electrónico y de ventas a distancia, y con unas cláusulas abusivas.

De acuerdo con lo anterior, se están violando y vulnerando de manera constante los derechos de millones de consumidores.

De otra parte, existe un peligro de daño eminente a los menores bebés, en lo que corresponde a la venta del producto **“ROCK N PLAY”**, que aún se ofrece en el portal web, conforme se evidencia en el vídeo adjunto que da cuenta de la situación.

Por otra parte, es claro el peligro en la mora de adoptar una decisión, toda vez que día a día existen grandes y potenciales riesgos de que los consumidores y se están vulnerando sus derechos más elementales.

Finalmente, es claro que con las medidas cautelares que se solicitan es posible interrumpir las infracciones señaladas y evitar la continuación de los perjuicios y vulneración de los derechos que se están causando a los consumidores.

VIII. PROCEDENCIA Y CADUCIDAD

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 472 de 1998, la procedencia de las acciones se determina de la siguiente manera:

Artículo 9º.- Procedencia de las Acciones Populares. Las acciones populares proceden contra toda acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares, que hayan violado o amenacen violar los derechos e intereses colectivos.

Pues bien, como se deduce del acápite de hechos, es claro y evidente que **MERCADOLIBRE**, actualmente, está vulnerando, violando y amenazando los derechos e intereses colectivos de los consumidores, que aquí se refieren.

En lo que respecta a la caducidad de la acción incoada, es menester indicar que de acuerdo con el artículo 11¹⁰ de misma Ley citada, la amenaza a los derechos de los consumidores subsiste y su vulneración es continua y permanente.

IX. SOLICITUD Y APORTE DE PRUEBAS

9.1 DOCUMENTALES

Solicito que se tengan como prueba los siguientes documentos, que se aportan con el presente memorial en medio magnético en CD y/o en físico, en copio u original, que se indican a continuación:

1. Video de inspección a la página de **MERCADOLIBRE** de fecha de 15 de agosto de 2019.
2. Impresión en formato PDF de los términos y condiciones de **MERCADOLIBRE**.
3. Ocho impresiones en formato PDF de publicaciones ofrecidas en **MERCADOLIBRE** del juguete **ROCK N PLAY**.
4. Artículo de prensa del enlace de internet:
 - <https://www.healthychildren.org/Spanish/news/Paginas/AAP-Urges-US-Consumer-Product-Safety-Commission-to-Recall-Fisher-Price-Rock-n-Play-Sleeper.aspx>
5. Ficha técnica del recall de la **SIC**, referida al producto "**ROCK N PLAY**".
6. Requerimiento de información de la **SIC** realizado a **MERCADOLIBRE** y la respuesta de dicho requerimiento por parte de **MERCADOLIBRE**.
7. Certificado existencia y representación **MERCADOLIBRE**

¹⁰ Artículo 11º.- Caducidad. La Acción Popular podrá promoverse durante el tiempo que subsista la amenaza o peligro al derecho e interés colectivo. Cuando dicha acción esté dirigida a volver las cosas a su estado anterior; el término para interponerla será de cinco (5) años, contados a partir de la acción u omisión que produjo la alteración.

9.2 INTERROGATORIO DE PARTE

Solicito que se cite al representante legal de la sociedad demandada para que absuelva el interrogatorio de parte que realizaré en la correspondiente oportunidad procesal.

9.3 SOLICITUD DE TESTIMONIOS

Solicito que se practique el testimonio de **ALEJANDRO MAURICIO CORTEZ RUIZ**, en su calidad de gerente Administrativo y financiero de **MERCADOLIBRE**, para que declare sobre los hechos del presente proceso, en especial sobre:

- Las comisiones por venta que obtiene **MERCADOLIBRE**.
- La garantía suplementaria ofrecida por **MERCADOLIBRE**.
- El servicio de **MERCADOENVIOS** ofrecido por **MERCADOLIBRE**.
- El servicio de **MERCADOPAGO** ofrecido por **MERCADOLIBRE**.
- La publicidad de los productos de **MERCADOLIBRE**.
- Las ventas del producto "**ROCK N PLAY**" en portal web **MERCADOLIBRE**.
- La información que es suministrada a los consumidores sobre el contacto de los vendedores del portal web **MERCADOLIBRE**.

Podrá ser citado en la ciudad de Bogotá, en sus oficinas de trabajo, ubicadas en la Carrera 17 No 93-09, piso 3, Bogotá D.C., Colombia. Teléfono 7053050.

Este testimonio tiene el propósito de probar las razones de mi demanda, en lo que concierne:

- La relación de consumo que existe entre **MERCADOLIBRE** y los consumidores portal web.
- El alcance de la vulneración y violación de los derechos de los consumidores con la venta del producto "**ROCK N PLAY**".
- El alcance de la vulneración y violación de los derechos de los consumidores respecto de la falta de información suministrada a los consumidores.

X. COMPETENCIA

El señor Juez civil del Circuito es competente, de conformidad con el artículo 16 de la Ley 472 de 1998.

XI. ANEXOS

Junto con el presente escrito de demanda estoy acompañando los documentos referidos en el acápite de pruebas, y un CD con dichos documentos y la copia del presente memorial.

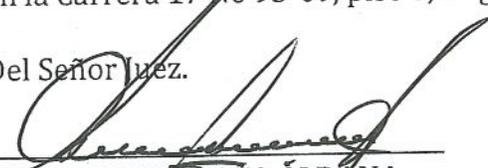
Así mismo, se adjunta las copias de traslado a la accionada y para el archivo, con sus correspondientes CDS.

XII. NOTIFICACIONES

Recibiré notificaciones en la secretaría de ~~XXXXXX~~ mi oficina ubicada en la carrera No. 74-56, Ofician 401, de Bogotá D.C., teléfono 3131632, celular 310-8178858.

MERCADOLIBRE recibirá notificaciones en la secretaría ~~XXXXXX~~ sus oficinas ubicadas en la Carrera 17 No 93-09, piso 3, Bogotá D.C., Colombia. Teléfono 7053050.

Del Señor Juez.


ARTURO MENDOZA ÁLDANA
C.C. No. 19.224.122
T.P. 75.975

< Ayuda / PQR
Términos y condiciones de uso del sitio

Términos y condiciones de uso del sitio

Versión vigente 21/12/2018

Este contrato describe los términos y condiciones generales (los "Términos y Condiciones Generales") aplicables al uso de los servicios ofrecidos por **Mercado Libre Colombia LTDA.** ("los Servicios") dentro del sitio www.mercadolibre.com.co, www.deremate.com.com, www.dereto.com.co y www.mercadopago.com.co ("**Mercado Libre**" o el "sitio"). Cualquier persona que desee acceder y/o usar el sitio o los servicios podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales, junto con todas las demás políticas y principios que rigen **Mercado Libre** y que son incorporados al presente por referencia.

CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTÉ ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS.

El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de Privacidad así como en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia, previo a su inscripción como Usuario de **Mercado Libre**.

01 - Capacidad

Los Servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad, los menores de edad o Usuarios de **Mercado Libre** que hayan sido suspendidos temporalmente o inhabilitados definitivamente. Si estás inscribiendo un Usuario como Empresa, debes tener capacidad para contratar a nombre de tal entidad y de obligar a la misma en los términos de este Acuerdo.

02 - Inscripción

Es obligatorio completar el formulario de inscripción en todos sus campos con datos válidos para poder utilizar los servicios que brinda **Mercado Libre**. El futuro Usuario deberá completarlo con su información personal de manera exacta, precisa y verdadera ("Datos Personales") y asume el compromiso de actualizar los Datos Personales conforme resulte necesario. **Mercado Libre** podrá utilizar diversos medios para identificar a sus Usuarios, pero **Mercado Libre** NO se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por sus Usuarios. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados.

A su exclusiva discreción, **Mercado Libre** podrá requerir una inscripción adicional a los Usuarios que operen como concesionarias o inmobiliarias, como requisito para que dichos Usuarios accedan a paquetes especiales de publicaciones. En estos casos, una vez efectuada la inscripción adicional, las ofertas de venta de automóviles o inmuebles que realicen las concesionarias o

inmobiliarias, respectivamente, sólo se publicarán en **Mercado Libre** a través de alguno de dichos paquetes o bajo las modalidades que **Mercado Libre** habilite para este tipo de Usuarios.

Mercado Libre se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los Datos Personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados. En estos casos de inhabilitación, se dará de baja todos los artículos publicados, así como las ofertas realizadas, sin que ello genere algún derecho a resarcimiento.

El Usuario accederá a su cuenta personal ("Cuenta") mediante el ingreso de su Seudónimo y clave de seguridad personal elegida ("Clave de Seguridad"). El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su Clave de Seguridad.

La Cuenta es personal, única e intransferible, y está prohibido que un mismo Usuario inscriba o posea más de una Cuenta. En caso que Mercado Libre detecte distintas Cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrá cancelar, suspender o inhabilitarlas.

El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en su Cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de su Clave de Seguridad, de conocimiento exclusivo del Usuario. El Usuario se compromete a notificar a **Mercado Libre** en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su Cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma. Se aclara que está prohibida la venta, cesión o transferencia de la Cuenta (incluyendo la reputación y calificaciones) bajo ningún título.

Mercado Libre se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de inscripción o de cancelar una inscripción previamente aceptada, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

Ver políticas de inhabilitación o suspensión de usuario

03 - Modificaciones del Acuerdo

MercadoLibre podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento haciendo públicos en el Sitio los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigor a los 10 (diez) días de su publicación. Dichas modificaciones serán comunicadas por Mercado Libre a los usuarios que en la Configuración de su Cuenta de Mercado Libre hayan indicado que desean recibir notificaciones de los cambios en estos Términos y Condiciones. Todo usuario que no esté de acuerdo con las modificaciones efectuadas por Mercado Libre podrá solicitar la baja de la cuenta.

El uso del sitio y/o sus servicios implica la aceptación de estos Términos y Condiciones generales de uso de MercadoLibre.

04 - Listado de Bienes

4.1 Utilización de Mercado Pago. Al publicar un anuncio en el Sitio, el usuario vendedor consiente expresamente la utilización de Mercado Pago como una de las formas disponibles para el pago del bien o servicio ofrecido y se obliga a no modificar en nada el precio de venta del bien o servicio si el comprador decidiera utilizar MercadoPago. Asimismo, el usuario declara que ha leído, comprendido y aceptado los Términos y Condiciones de utilización de dicho servicio.