

Comercio Electronico Mercado Libre Mercado Pago Contrato De Mandato Multa Civil Ilicito Civil Relacion De Consumo Derechos Del Consumidor

DOMINGO, 10 DE ENERO DE 2021

JURISPRUDENCIA

Comercio electrónico. Mercado Libre. Mercado Pago. Contrato de mandato. Multa civil. Ilícito civil.

Relación de consumo. Derechos del consumidor Se responsabiliza civilmente a Mercado Libre SRL, como propietaria del servicio de internet Mercado Pago, por haber liberado el pago realizado al vendedor de un producto, sin asegurarse de que el comprador hubiera recibido el mismo, y a pesar de los reclamos de éste. En ese sentido, se lo condena al reintegro del dinero, al pago del daño moral y de la multa civil prevista en la Ley de Defensa del Consumidor. En San salvador de Jujuy, a los quince días del mes de Septiembre del año dos mil dieciséis, reunidos en el Recinto de Acuerdos de la SALA TERCERA DE LA CAMARA EN LO CIVIL Y COMERCIAL DE LA PROVINCIA DE JUJUY, los Dres. CARLOS MARCELO COSENTINI, ALEJANDRA MARIA L. CABALLERO y NORMA BEATRIZ ISSA, bajo la Presidencia del primero de los nombrados, vieron en Expte. N° C-031.375/14, caratulado: ?ACCION EMERGENTE DE LA LEY DEL CONSUMIDOR: FERREIRO, PABLO ALBERTO c/MERCADO LIBRE S.R.L.?, del cual El Dr. COSENTINI, dijo: A fs. 56/58, los Dres. Esteban Velo y Javier Gronda, apoderados del Sr. Pablo Alberto Ferreiro, promueven demanda en contra de Mercado Libre S.R.L., en su calidad de propietario de Mercado Pago en domicilio de Bs. As. Ocurren demandando que se reintegre la suma de \$16.100, abonada por el actor, con más los daños y perjuicios irrogados en una relación de consumo frustrada para el actor por el incumplimiento del demandado. Señalan que ?Mercado Libre S.R.L.? es propietario del sitio de Internet ?Mercado Pago?, que es un sitio mediante el cual se puede pagar compras que uno realiza a terceros en forma ?rápida y segura? a cambio de una comisión, por el servicio prestado. Describe el funcionamiento del sistema. Sostiene que el comprador Ferreira depositó el dinero en la cuenta de Mercado Pago y éste, contra la entrega del producto por el tercero debió pagar, pero una vez que el comprador confirmara haber recibido los teléfonos adquiridos. Como no recibía lo comprado, le hizo saber al demandado que no libere el dinero y éste lo mandó a un trámite de disputa que terminó resolviéndose a favor del vendedor y Mercado Libre le pagó sin que Ferreiro recibiera los teléfonos. Luego de acudir a Defensa del Consumidor, la demandada no compareció, dejando al actor sin solución a sus reclamos originados en una relación de consumo mediante un contrato de adhesión señalan. Luego de otros análisis, solicitan le devuelvan el importe abonado, más los intereses legales, amén de la suma de \$2.582, en concepto que detallan a fs. 63 vlta. También reclaman daño moral y el daño punitivo previsto en el Art. 52 bis de la Ley 24.420. Ofrecen pruebas y piden se haga lugar a la demanda, con costas. Celebrada la audiencia de fs. 119, comparece la demandada contestando la demanda por medio de su apoderado Dr. Carlos Alberto Alvarado (h) que quedó glosada a fs. 83/118. Así presentado el demandado, formaliza una detallada negativa de los hechos expuestos por el actor y sostiene en ?antecedentes? que el reclamo se basa en la frustración de la compra de dos teléfonos, mediante la utilización de los servicios de gestión de pagos y cobros denominado ?Mercado Pago?. Sostiene que el accionante se puso en contacto con un vendedor de dos teléfonos por \$16.100, mediante la utilización de Mercado Pago. Que luego de ello hizo dos depósitos de dinero a favor de Mercado Pago por \$16.100, solicitando a la demandada los acreditara en la cuenta del usuario registrado vendedor con el pseudónimo de CARLOS B69CUST-ID 146003678. Que como el comprador no recibió los teléfonos, realizó un reclamo contra el vendedor utilizando el Portal de Contacto de Mercado Pago o Mercado Libre mas bien dicho. Que luego de lo que se denominó ?disputa?, el comprador le comunicó que se arrepintió porque Mercado Pago resolviera pagar teniendo por cierto el envío de los artículos. Luego en ?realidad de los hechos? y sin condecir con el actor explica el funcionamiento de los servicios de ML y MP y cual es la participación de la demandada en esos sitios web. Sostiene que funcionan como una suerte de avisos clasificados y los que desean comprar o vender se inscriben en el sitio, previo llenar unos formularios en línea recomendándoles la lectura atenta de las condiciones que deben aceptar. Una vez prestado ese consentimiento contractual, el usuario puede comprar y vender por este medio. Sostiene que el oferente es el exclusivo responsable de las condiciones y características del aviso y que una vez que hace eso la demandada mostrará la publicación en el sitio web, y que no participa en las negociaciones proporcionando todos los datos del vendedor y comprador. Que por otro lado Mercado Pago ofrece un sistema de gestión y pagos o cobros online que el actor no utilizó, o sea que hizo los envíos de dinero y no pagó por fuera de ese servicio, o sea fuera de Mercado Pago. Explica las tratativas encaradas con el actor por lo cual y como un servicio al que no estaba obligado, le sugirió al actor someterse al procedimiento de ?disputa? por el cual este aceptaba someterse al resultado que le fue adverso. Que ello fue así pues al verificar Mercado Pago que el oferente realizó el envío de los teléfonos, liberó el pago a su favor. Que en ese trámite, la demandada no tiene las características de un tribunal judicial, es decir no tiene imperio,

ni otros de sus caracteres, como la posibilidad de compeler a las partes, pero el sistema en pos de garantizar tanto los derechos del comprador como del vendedor y tratando de hacer segura y eficaz la utilización del sistema actuó correctamente. En síntesis, niega su responsabilidad por resultar ajeno a la transacción y porque el actor no utilizó el medio seguro de Mercado Libre, utilizando solo Mercado Pago, sin que por ello deba responder. Añade que solo se limitó a intermediar en un envío de dinero. Realiza otras consideraciones a las cuales me voy a remitir, agregando documentación informática y ofreciendo pruebas para concluir con la petición de rechazo de la demanda, y en caso de condena, que se tenga en cuenta la condena (apelada) que mereciera en Protección del Consumidor.

I.- Para ir precisando la cuestión a resolver, tengo en claro que del relato del actor y del demandado, las cosas habrían ocurrido del siguiente modo: El actor vio un aviso publicado en Mercado Libre sobre el bien que pretendía adquirir, aceptando que era este el aviso de un oferente que tampoco incorporó su propuesta al sistema organizado por Mercado Libre y que el actor tampoco se sometió a una oferta que aseguraba la intermediación de Mercado Libre; lo cierto es que de esa forma comenzó el iter negocial. Por esta razón, y aunque el comprador utilizara este sitio de Mercado Pago, pero que también pertenece a Mercado Libre, inició una serie de consultas informativas que están perfectamente descriptas en el acta notarial de fs. 4/13. El contenido negado por el demandado de esa acta acerca de los mails intercambiados, los corrobora la misma demandada y no hay -de la propia documental aportada por ella- nada que desdiga el trabajo notarial de fs. 100/101/104 vlta. En pocas palabras, el actor envió el dinero de los teléfonos mediante el sistema RapiPago a la cuenta del vendedor registrado en Mercado Pago. La empresa le adjudicó a esa cuenta y sin que liberaran el pago a la espera que el comprador recibiera el envío de la mercadería; esto no ocurrió. Como el actor no recibió la mercadería, les advirtió a Mercado Pago que no libere el dinero, la empresa se hizo cargo del reclamo y lo tramitó por el procedimiento que llamara disputa. De ahí la empresa dejó que el vendedor y el comprador solucionaran su conflicto (ver fs. 104 vlta.) el cual al 23/10/13 no tuvo solución. Entonces es cierto y coherente (ver fs. 5 y 6). También resulta claro que Mercado Pago guardó los mails que se enviaran las partes (ver fs. 5 vlta.). También surge que finalizada la disputa la empresa le comunica al actor que solucionado el problema pagaría y si no le avisarían al vendedor que reintegre el dinero. Finalmente el 25 de octubre Mercado Pago le comunica al actor que daba por terminada la disputa y era a favor del vendedor liberando los fondos porque este acreditó el envío. A mi modo de ver esto demuestra el yerro grave de la decisión tomada. Si conocía mails del actor que les advertía al vendedor que envió los teléfonos a Trelew, -o sea que no era el sitio de entrega- pues Mercado Pago conocía que el usuario adquirente vivía Jujuy, no puede salir decidiendo el día 25 de octubre que con solo acreditar el envío el vendedor había acreditado la prestación pendiente. Si el envío decidió la disputa, la decisión fue incorrecta, apresurada e inconsulta a simple vista. Si para liberar el pago debió acreditarse el envío, un mínimo de prudencia exigía al menos la conformidad del actor de que recibió el producto. Si no lo hacía saber el adquirente, nada le costaba al árbitro de la disputa asegurarse por los datos que poseía, al menos, que los teléfonos se enviaron a Jujuy antes que a Trelew en forma harto equivocada y evidente. En todo este simple asunto, la mala decisión de Mercado Pago es lo que empobreció al actor y no era eso lo esperado de acuerdo a sus promesas y seguridades del sistema que con solo consultar el sitio aparecen prometidas, seguridad, eficacia, prontitud, etc. Esto es claro la causa de la pérdida del actor es la negligencia de Mercado Pago en no asegurarse que el comprador recibiera el producto o por lo menos sabiendo que se envió el producto a Trelew, dos días después liberó el pago sin más. Entonces desde los antiguos preceptos del mandato ya tenemos las normas aplicables por cuanto el mandatario -mandato a pagar- fue negligente obrando en perjuicio del mandante (Arts. 1904, 1907, 1908, ccts del C.C.). Este plexo es igualmente aplicable desde antiguo a quienes se obligan como se obligó Mercado Pago que aunque fuere ajeno al contrato de compraventa entre vendedor y comprador (aunque no fue así) es indudable que actuó por la manda del pago a nombre del mandante. Si el contrato de mandato no fuera una caracterización aplicable, es innegable que las partes están inmersas en una relación de consumo, y sus derechos y responsabilidades están encuadradas en la Ley 24.240, cap. I, D. Generales, punto 2º, y Art. 40, entre otras normas. Mercado Pago o Mercado Libre, aunque fuera que actuó con motivo o en ocasión de una relación de consumo, resulta proveedor (de un servicio) y por lo tanto sujeto al régimen específico. No caben dudas que el vendedor publicitó en Mercado Libre, y por eso éste percibe una tarifa, y como es lógico Mercado Pago, al pagarle a la vendedora de los teléfonos intermediados, también obtuvo una comisión. Entonces Mercado Libre y Mercado Pago comercian a través de la red a la que acceden los usuarios. Así, pese a la ajenidad sostenida es obvio que los precios de publicidad y comisión, la demandada lo obtiene directamente conociendo la operación entre vendedor y comprador. Actúa por un interés lógico y comercial con el servicio ajustando sus tarifas al negocio. Está involucrado y tanto que contribuyó a formar el consentimiento, elemento indispensable para la toma de decisiones. Pienso que si se utiliza la sofisticación del comercio electrónico, digamos que sus especiales características no dejan de ser formas, y pese a lo novedoso, el asunto sustancial no es nada del otro mundo. Sin aceptar que exista una genérica superlatividad de las empresas que digitalizan este tipo de comercio y un poco hábil o poco eficiente usuario en todos los casos (como lo caracterizan importantes doctrinarios) lo cierto es que el rol del prestador del servicio de pago fue incorrecto y burdo, y en eso no influyó su experticia ni la falta de avenimiento del

usuario. En pocas palabras, el desenlace de la ?disputa? otorgó una solución tosca. Ahí se concretó el cobro de las tarifas y es lo que permitió que el vendedor tome el dinero sin entregar la cosa al comprador. Frente a ello, tolerar ?el fuera de juego? de Mercado Libre o Mercado Pago, raya con la deliberada aniquilación de la confianza del comprador en pos de un sistema que se supone resguardo del principio de la buena fe, entre otros, como la seguridad prometida. Por ende ahora esa seguridad prometida y no dispensada, se debe reconocer ordenando al demandado a reintegrar la suma de la intermediación porque es el equivalente del daño provocado al actor, y es lo que deberá pagar, lo que acumulándose con más los intereses de la tasa activa del B.N.A. importa la suma de \$ 28.271 (computados desde la entrega del dinero hasta la fecha del presente pronunciamiento). También encuentro procedente la aplicación de la multa del Art. 52 de la Ley 24.240. Conocemos la postulación de querer exonerar esta norma tachándola de inconstitucional asimilando su contenido a los del derecho Penal, criterio éste que no hemos aceptado adhiriendo a la postura de que lo trata como ilícito civil y que el legislador así lo consagró al imponerla. En este punto propongo aplicar al vendedor una multa de \$40.000, que si bien es sancionatoria, importa aleccionar para desalentar la práctica de proceder inescrupulosos. Cuando también tiene el propósito de instar a los operadores de este tráfico sistematizado para que lo mejoren y hagan cierto lo que prometen. También es procedente el daño moral para lo que no encuentro atendible ceñirme a la vieja concepción de diferenciar entre lo contractual y extracontractual, y en todo caso la prueba de este daño es patente en el sentimiento de frustración que las más de las veces provoca el autoreproche que suele padecer cualquier persona que sin ser un incauto termina perdiendo. Por lo tanto estimo este rubro en una suma igual actual de \$15.000. Por último también encuentro procedente el reintegro de la suma de pesos \$2.582,50 con más los intereses ya señalados desde que fueron irrogados hasta su efectivo pago, lo que asciende a la fecha de esta sentencia, a la suma de \$4.122. Las costas deben imponerse al demandado vencido conforme lo dispuesto por el Art. 102 del C.P.C. Propongo regular los honorarios de los Dres. Esteban Velo, Javier Gronda y Carlos A. Alvarado sobre la base de lo adeudado en las sumas de \$8.739, \$8.739 y \$12.235 a favor de cada uno de los nombrados, conforme pautas de los Arts. 2º, 3º, 4º, 6º, 7º, 8º y 10º de la L.A. 1687. Disponer que, en todos los casos, a los honorarios regulados se les adicionará el I.V.A. en caso de corresponder y devengarán, en caso de incumplimiento, el mismo interés que el capital hasta su efectivo pago. Tal es mi voto. Los Dres. NORMA B. ISSA y ALEJANDRA MARÍA LUZ CABALLERO, adhieren a lo resuelto por Presidencia de trámite votando en igual sentido. Por ello, la SALA TERCERA DE LA CÁMARA CIVIL Y COMERCIAL: RESUELVE: 1.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por PABLO ALBERTO FERREIRO en contra de MERCADO LIBRE S.R.L. y condenar a este último a abonar al actor en el plazo diez días la suma total de \$87.393 discriminada conforme lo expresado en los considerandos del presente resolutorio, la que en caso de incumplimiento devengará un interés equivalente a la tasa activa del Banco Nación hasta su efectivo pago. 2.- Imponer las costas al accionado vencido. 3.- Regular los honorarios profesionales de los Dres. Esteban Velo, Javier Gronda y Carlos A. Alvarado en las sumas de \$8.739, \$8.739 y \$12.235 respectivamente. 4.- Disponer que, en todos los casos, a los honorarios regulados se les adicionará el I.V.A. en caso de corresponder y devengarán, en caso de incumplimiento, el mismo interés que el capital hasta su efectivo pago. 5.-Notifíquese, agréguese copia en autos, etc.

Correlaciones: Delprato, Daniel Alejandro c/Mercadolibre SRL y otro

s/ordinario - Cám. Nac. Com - Sala F - 15/09/2016

Ley defensa del consumidor - BO: 15/10/1993

010718E