

Santiago, diecisiete de septiembre de dos mil catorce.

**VISTOS:**

Se reproduce el fallo en alzada, con excepción de sus considerandos segundo y tercero, que se suprimen;

**Y SE TIENE EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que el hecho fundante de la denuncia infraccional deducida en lo principal de fojas 13, -por don Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, Director Regional Metropolitano (S) de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación- en contra de la Empresa de Correos de Chile, representada por abogado don José Pablo Montané Alliende, por haber tomado conocimiento Sernac a partir de un reclamo efectuado por don Cristian Roa Chiarleoni por el hecho que consiste en que el 4 de febrero de 2013, el consumidor reclamante concurrió a la sucursal República de la denunciada, ubicada en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 2352, para realizar un envío desde Santiago a Coquimbo, escogiendo la modalidad de Carta Certificada o Prioritaria, servicio que ofrece Correos de Chile y que promovía la entrega de la encomienda, según la información que se exhibía en su página web y que se acompaña a la denuncia, con las siguientes características:

- 1.- Plazo de entrega entre 3 y 5 días hábiles.
- 2.- Cobertura nacional.
- 3.- Entrega solo a destinatario o persona debidamente autorizada mayor de 18 años, en domicilio, sucursales o agencias.
- 4.- Indemnización de perjuicios por daño o pérdida y seguimiento en línea del mismo.

Que sin embargo lo anterior, la recepción de la carta enviada por el consumidor, acaeció en día 21 de febrero de 2013, esto es, 14 días después la fecha comprometida y el modo en que se entregó efectivamente la encomienda, dista mucho de lo ofrecido por la denunciada, de forma tal, que dejaron la carta en el suelo del domicilio del destinatario y no se encargaron de entregarla por mano a una persona debidamente autorizada.

Así el consumidor afectado, presenta un reclamo el 22 de febrero de 2013, con el No 6769862 ante el Servicio denunciante, el que en uso de sus facultades legales dió traslado al proveedor a fin de que ofreciera una solución al reclamo,

contestando en los siguientes términos: “(...) se pudo establecer que el servicio utilizado corresponde a un envío normal prioritario, sin atributos de seguimiento, lo que imposibilita conocer el estado actual de este tipo de envío. Sin perjuicio de lo anterior y no obteniendo información positiva del caso, esta situación impide acoger lo solicitado por la clienta.”

**SEGUNDO:** Que si bien las normas legales citadas por el juez a quo en el considerando primero del fallo en alzada se refieren a la creación de la Empresa de Correos de Chile, a su Ley Orgánica, y los Reglamentos, tanto para el servicio de correspondencia, como para el de encomienda y certificado, no es menos cierto que ninguna de dichas normas se refieren al caso en estudio.

Que, además, si bien es cierto que el Decreto Supremo N° 1.507 del Ministerio del Interior, de 12 de diciembre de 1968, publicado en el Diario Oficial de 25 de Noviembre de 1968 -modificado en dos ocasiones, por los Decretos Supremos N° 1.101 de 16 de agosto de 1973 y N° 1.589 de 10 de noviembre de 1973, ambos del Ministerio del Interior, publicados en los diarios oficiales de 5 de septiembre y 5 de diciembre del año 1973, respectivamente- en principio regularía la materia debatida al establecer el reglamento de indemnizaciones para el servicio de encomiendas y certificados, no es menos cierto que tal normativa se refiere al caso de *extravío, averías o despojo de una encomienda*, pero no al retraso y forma en la entrega de la misma que fue, como se dijo, el motivo invocado por la denunciante para deducir su acción.

**TERCERO:** Que, en tales condiciones, no puede sostenerse que la materia debatida en estos autos se encuentre en la situación prevista en el artículo 2° Bis de la Ley N° 19.496, es decir, excluida del ámbito de aplicación de la misma, sino que, por el contrario, al no existir ley especial que regule la infracción denunciada en la prestación de servicios efectuada por el Servicio de Correos de Chile, dicha Ley le es plenamente aplicable, pues de otro modo el recurrente no tendría como satisfacer sus derechos, especialmente, el daño moral que hubiere sufrido.

**CUARTO:** Que, además, existe jurisprudencia administrativa pronunciada por la Contraloría General de la República, que a través de su Dictamen N° 68467, de 31 de octubre de 2012, ha dicho que a pesar de que Correos de Chile esté regulado en normas especiales, aquello no obsta ni es concluyente con el

ámbito de aplicación de la Ley 19.496. Así ha concluido que: "...a la luz de la preceptiva reseñada se advierte, entonces, que la empresa de Correos de Chile tiene la calidad de proveedor, al tratarse de una persona jurídica de carácter público que desarrolla actividades de prestación de servicios de envíos de correspondencia nacional e internacional, u otras prestaciones de servicio postal, por las cuales cobra un precio o tarifa, la que, no obstante regirse por normas especiales -el aludido Decreto con Fuerza de Ley N° 10, de 1981, y sus reglamentos- y, en lo no previsto en ellos, por la legislación común, sus servicios quedarán sujetos a las disposiciones de la Ley 19.496, en las hipótesis a que se refieren las letras a), b) y c) de su artículo 2° bis, en la medida que concurran los supuestos que allí se describen.

Como puede apreciarse, la normativa recién transcrita no limita a la Ley 19.496 la función del Servicio de velar por el cumplimiento de las disposiciones que digan relación con el consumidor, sino que se extiende también a las leyes especiales.

Siendo ello así, es dable concluir, por una parte, que a pesar de que la Empresa de Correos de Chile se rige por normas especiales, los servicios que presta están sujetos a la Ley N° 19.496, en las materias señaladas en las letras a), b) y c) de su artículo 2° bis, en la medida que concurran los supuestos que allí se consignan, y, por la otra, que, en este contexto, el Servicio Nacional del Consumidor se encuentra facultado para velar por la observancia de dicho cuerpo legal y de las leyes especiales aplicables a la empresa que digan relación con el consumidor, en los términos señalados en el anotado artículo 58 ..."

**CUARTO:** Que de acuerdo a lo antes razonado, y en virtud de lo preceptuado en el artículo 50 A de la Ley N° 19.496, precitada, el conocimiento de la acción deducida a fojas 13, es de competencia de un Juzgado de Policía Local, por lo que corresponde rechazar la excepción de incompetencia alegada.

Por estas consideraciones y normas legales citadas, y lo dispuesto en los artículos 32 y 36 de la Ley N° 18.287, **SE REVOCA** la sentencia apelada de quince de noviembre de dos mil trece, escrita de fojas 62 a 64, y en su lugar **se declara que se rechaza la excepción de incompetencia** opuesta por la parte demandada, debiendo el señor Juez del Cuarto Juzgado de Policía Local seguir

conociendo estos antecedentes hasta el pronunciamiento de la sentencia definitiva.

**Regístrese y devuélvase.**

**Redactada por el Ministro señor Poblete.**

**N° Trabajo-menores-p.local-10- 2014.**

Pronunciada por la Séptima Sala de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Christian Michael Le-Cerf Raby y conformada por el Ministro señor Juan Antonio Poblete Méndez y por el Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavéz.

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL Rol 10.472-5 2013 Incompetencia.  
SANTIAGO**

1 SANTIAGO, a viernes 15 de Noviembre de 2013.-

2 VISTOS:

3 A fojas 13, don Rodrigo Martínez Alarcón, Director Regional  
4 Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor –en adelante Sernac-, interpone  
5 denuncia contravencional en contra de “Correos de Chile”, representado por don José  
6 Pablo Montané Alliende, ambos domiciliados en Plaza de Armas, sin número, en  
7 Santiago de Chile.-

8 Funda la denuncia en el hecho que ha tomado conocimiento del reclamo  
9 efectuado por don Bastián Roa Chiarleoni y que consiste en que con fecha 04 de  
10 Febrero de 2013 concurrió a la Sucursal República de la denunciada, ubicada en  
11 Avenida Libertador Bernardo O’Higgins N° 2352, para realizar un envío de una carta  
12 desde Santiago a Coquimbo, de acuerdo con, el detalle que se indica en dicha  
13 denuncia..-

14 Dicha carta demoró en llegar 14 días, pues fue recibida el 21 de Febrero  
15 de 2013, lo que motiva la denuncia del Servicio Público señalado.-

16 Notificada la denuncia del SERNAC ,la Empresa de Correos de Chile,  
17 interpone en lo principal del escrito de fojas 25 la Excepción de Incompetencia del  
18 Tribunal señalando que el Artículo 2° Bis de la Ley N° 19.496, que expresa: “ No obstante  
19 lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las  
20 actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y  
21 comercialización de bienes o de prestación de servicios regulados por leyes especiales.-

22 Seguidamente se cita los casos de excepción en las letras A),B y C.

23 Continúa la Empresa denunciada señalando que la actividad postal que  
24 realiza se rige por una legislación especial, descrita en el artículo 2° del Decreto con  
25 Fuerza de Ley N° 10 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, agregando,  
26 asimismo, que el Servicio de Entrega de Correspondencia se encuentra regulado en el  
27 Decreto de Interior N° 394, de 22 de Enero de 1957, Reglamento del Servicio de Fecha 14

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL Rol 10.472-5 2013 Incompetencia.  
SANTIAGO**

1 de Febrero de 1957 y en la Ley Orgánica del Servicio de Correos y Telégrafos, fijado por  
2 Decreto del Ministerio del Interior 5037, de 6 de Octubre de 1.960;

3 CONSIDERANDO.-

4 1º.- Que este sentenciador, para pronunciarse sobre la incompetencia  
5 deducida, tiene por establecidos los siguientes hechos:

6 A.- Que la denuncia de fojas trece, deducida por contravención a los  
7 derechos del consumidor de la Ley Nº 19.496. no indica la norma infringida, pero debe  
8 entenderse que es el incumplimiento del Contrato de envío de una Carta de una Postal

9 B.- Que la denunciada Empresa de Correos de Chile es una Empresa del  
10 Estado que, como tal, se rige por :

11 B.1.- La Ley Orgánica del Servicio de Correos y Telégrafos, texto fijado por  
12 Decreto del Ministerio del Interior Nº 5.037 del año 1960 ,y

13 B.2. Reglamento de la Ley Orgánica del Servicio de Correos y Telégrafos,  
14 Decreto del Ministerio del Interior Nº 748, de 21 de Marzo de 1.962, modificado por el  
15 Decreto con Fuerza de Ley Nº 10 de 1.981,

16 B. 3 .- Constituye parte de la reglamentación la Promulgación, mediante  
17 Decreto Nº 2063, de 20 de Noviembre de 1.997, publicado en el Diario Oficial de fecha  
18 07 de abril de 1.998

19 C.- Que en virtud de la Reglamentación señalada, existe vigente en Chile  
20 todo un sistema de responsabilidad de la Administración Postal, con indemnizaciones  
21 precisamente establecidas, tanto respecto del sistema de reclamaciones como del pago  
22 de las indemnizaciones:

23 2º.- Que deberá acogerse la excepción de incompetencia, atendido el  
24 artículo 2 bis de la Ley Nº 19.496 ya transcrito en la parte expositiva de este fallo que es  
25 de un muy claro tenor literal.;

26 “No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no  
27 serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción,

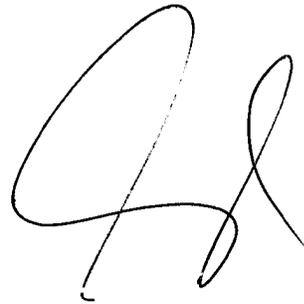
**1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL Rol 10.472-5 2013 Incompetencia.  
SANTIAGO**

1 distribución y comercialización de bienes o de prestaciones de servicios reglados por  
2 leyes especiales”.

3 3° Que, asimismo, atendido que la normativa legal que regula la  
4 actividad de la Empresa de Correos de Chile establece un procedimiento especial de  
5 indemnización, no es aplicable la contra excepción de la letra c) del artículo 2° Bis de la  
6 Ley N° 19.496;

7 Y vistos, además, lo establecido en el artículo 13 de la Ley N° 18.287. me  
8 declaro incompetente para conocer en esta causa.

9 Notifíquese y Anótese

10  
11  
12  
13 

14 DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON MIGUEL LUIS GONZALEZ SAAVEDRA

15

16

17

18

19

20

21

22

23 