

Don (na) Rodrigo Cortes Gajardo  
Expediente 1093  
P. Iquique

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

Causa Rol N°15.011-2017-L-25

Iquique, a veintisiete de agosto del año dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fojas 01 y siguientes, rola denuncia infraccional por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores deducida por don JOSE LUIS AGUILERA PACHECO, ingeniero civil industrial, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC, con arreglo a lo prescrito en el artículo 58 letra g) y demás normas pertinentes de la Ley 19.496, en contra del proveedor EMPRESA DE CORREOS DE CHILE, Rut: 60.503.000-9, representado para efectos del artículo 50 letra C inciso final y 50 letra D ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por doña JIMENA LETELIER, domiciliados en Bolívar N°458 de Iquique, por infracción a los artículos inciso primero letra d), artículo 12 y artículo 23 inciso primero todos de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

A fojas 04, rola copia simple de Resolución Toma de Razón 405/147/2016.

A fojas 06, rola copia simple de Resolución N°197, de fecha 18 de diciembre de 2013 del Servicio Nacional de Consumidor.

A fojas 12 y siguientes, rolan copias de Reclamos Administrativos R2017W14344328, R2017I616905, R2017W1631680, R2017W1441945, R2017A1599318, R2017A1664814, R2017M1533006 y R2017W1567870.

A fojas 47, comparece don José Luis Aguilera Pacheco, quien Ratifica la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes de autos.

A fojas 48, rola escrito de declaración indagatoria de la parte denunciada.

A fojas 57, rola acta de Audiencia de Comparendo de Estilo con la asistencia de la parte denunciante SERNAC, representada por su apoderada abogada doña Marlene Peralta Aguilera y de la parte denunciada representada por su apoderado abogado don Pablo Cepeda Ortiz. La parte denunciante Ratifica denuncia de fojas 1 y siguientes; la parte denunciada opone excepción de incompetencia absoluta, en subsidio excepción de prescripción extintiva de la acción, excepción de pago y solicita suspensión del procedimiento. El Tribunal provee suspéndase la presente audiencia.

A fojas 58, rola escrito de la parte denunciada.

A fojas 79 y siguientes, rola copia simple de sentencia causa rol 7087-2017 del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

A fojas 81, y siguientes, rola copia simple de sentencia del Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes en causa rol N°13.210-15-2015.

A fojas 85 y siguientes, rola copia simple de sentencia causa rol 6368-2017 del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Expediente Rol N°15.011-2017-L-25

Página 1

CERTIFICO: que la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista

*[Firma]*

SERNAC REGION TARAPACA  
OFICINA DE PARTES  
Fecha: 13 / 02 / 2020  
Folio: 70  
Línea: 67  
Obs: PPT

En el expediente Rol N° 15.011-2017-L-25  
Caratula  
Emp. Correos de Chile  
de este 2do Juzgado de Policía Local Iquique,  
se a ordenado notificar a Ud. lo siguiente:

2 FEB. 2020

A fojas 87 y siguientes, rola copia simple de DFL-10 Del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

A fojas 95, rola copia simple de simple de sentencia causa rol 1294-2013 del Segundo Juzgado de Policía Local de Ñuñoa.

A fojas 101, rola escrito de la parte denunciante en el cual evacua traslado conferido.

A fojas 110, rola copia simple de dictamen 068467 de la Contraloría General de Republica.

A fojas 114 y siguientes, rola escrito de la parte denunciada.

A fojas 148 y siguientes, rolan copias simples de Formularios Únicos de Atención de Público R2017W1441945, R2017I616905 y R2017W14344328.

A fojas 159, el Tribunal provee: No ha lugar a excepción de Incompetencia Absoluta.

A fojas 162, rola acta de continuación de Audiencia de Comparendo de Estilo, las partes de común acuerdo solicitan la suspensión de la presente audiencia.

A fojas 163, rola acta de continuación de Audiencia de Comparendo de Estilo.

A fojas 165, rola escrito de contestación de la parte denunciada.

A fojas 207 y siguientes, rola copia simple de Condiciones de Servicio de la Empresa Correos de Chile.

A fojas 209 y siguientes, rola set de correos electrónicos.

A fojas 214 y siguientes, rola documento de seguimiento en línea de envió ALS01200675 de Correos Chile.

A fojas 232, el Tribunal resuelve respecto a diligencia solicitada No ha lugar.

A fojas 233, rola escrito de la parte denunciante.

A fojas 234, el Tribunal provee que en mérito del proceso y conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 18.287, causa en estado de fallo.

A fojas 236, rola sentencia de fecha dieciocho de julio del año 2018.

A fojas 248, rola escrito de apelación de la parte denunciada.

A fojas 353, rola resolución de Ilustrísima Corte de Apelaciones de Iquique.

A fojas 364, rola acta de Audiencia de Comparendo de Estilo con la asistencia de la parte denunciante SERNAC, representada por su apoderado, abogado, don Rodrigo Cortez Tapia, y de la parte denunciada representada por su apoderada, abogada, doña Marjorie López Sepúlveda. La parte denunciante Ratifica denuncia; la parte denunciada presenta minuta, el Tribunal provee traslado, la parte denunciante se reserva el derecho para evacuar traslado; el Tribunal provee suspéndase la presente audiencia.

Iquique... 10 FEB. 2020 ... de 20....



A fojas 365, rola escrito de la parte denunciada en la cual opone excepción de incompetencia, subsidiariamente excepción de falta de capacidad del demandante o personería o representación legal que comparece a su nombre; subsidiariamente excepción de prescripción extintiva; subsidiariamente excepción de pago.

A fojas 386, copia de Decreto con Fuerza de Ley N°10, el cual crea Empresas de Correos de Chile.

A fojas 390, rola copia de Resolución Exenta N°107 de Correos de Chile.

A fojas 392, rola copia de Resolución Exenta N°57 de Correos de Chile.

A fojas 394, rola copia de Resolución Exenta N°105 de Correos de Chile.

A fojas 396, rola copia de Resolución Exenta N°108 de Correos de Chile.

A fojas 398, rola copia de Resolución Exenta N°113 de Correos de Chile.

A fojas 399, rola copia de Resolución Exenta N°107 de Correos de Chile.

A fojas 399, rola copia de Resolución Exenta N°07 de Correos de Chile.

A fojas 400, rola copia de Resolución Exenta N°107 de Correos de Chile.

A fojas 401, copia de Capitulo 2, Acuerdo de Bucarest respecto Responsabilidad.

A fojas 402, rola copia de Decreto 64 que promulga Actas Adoptadas en los XXIII, XXIV y XXV Congresos de la Unión Postal Universal.

A fojas 403 y siguientes, rola set de 15 sentencias pronunciadas por distintos de Tribunales de Justicia

A fojas 431, rola copia de documento de Sernac a Correos de Chile en referencia de caso N°2017W1434328.

A fojas 432, rola Formulario Único de Atención de Público Sernac N°R2017W1434328.

A fojas 433, rola respuesta de Correos Chile referencia Reclamo Sernac N°R2017W1434328.

A fojas 434, rola copia de documento de Sernac a Correos de Chile en referencia de caso N°R2017R2017I1616905.

A fojas 435, rola Formulario Único de Atención de Público Sernac N°R2017R2017I1616905.

A fojas 436, rola respuesta de Correos Chile referencia Reclamo Sernac N°R2017R2017I1616905.

A fojas 437, rola copia de documento de Sernac a Correos de Chile en referencia de caso N°R2017W1441945.

A fojas 438, rola Formulario Único de Atención de Público Sernac N°R2017W1441945.

A fojas 439, rola respuesta de Correos Chile referencia Reclamo Sernac N°R2017W1441945.

A fojas 440, rola copia de captura de pantalla de pagina web Correos de Chile respecto de Políticas por Extravió, Avería o Despojo.

A fojas 442, rola documento Seguimiento en Línea Correos Chile, código 000110710450.

A fojas 444, rola Documento Seguimiento en Línea de Correos Chile, código 000111225197.

A fojas 446, rola Documento Seguimiento en Línea de Correos Chile, código 000110579104.

A fojas 447, rola Documento Seguimiento en Línea de Correos Chile, código 000111086072.

A fojas 448, rola Documento Seguimiento en Línea de Correos Chile, código 000110987634.

A fojas 449, rola copia Memorando N°25251 de Correos Chile de fecha 17 de octubre de 2017.

A fojas 450, rola Documento Seguimiento en Línea de Correos Chile, código 999950956948.

A fojas 451, rola Documento Seguimiento en Línea de Correos Chile, código 000110229755.

A fojas 452, rola copia Memorando N°2545 de Correos Chile de fecha 24 de agosto de 2017.

A fojas 453, rola escrito de la parte denunciante en el cual evacua traslado conferido.

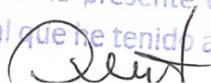
A fojas 468, rola set de sentencias dictadas por Tribunales de la Republica.

A fojas 501, rola copia de documento de Controlaría General de la Republica ref. N°225.740/11, de fecha 31 de octubre de 2012.

A fojas 504, rola resolución del Tribunal respecto de presentación de fojas 365.

A fojas 507, rola 507, rola acta de continuación de Audiencia de Audiencia de Comparendo de Estilo con la asistencia de la parte denunciante SERNAC, representada por su apoderado, abogado, don Rodrigo Cortez Tapia, y de la parte denunciada representada por su apoderada, abogada, doña Marjorie López Sepúlveda. La parte denunciada contesta por escrito. **PRUEBA:** El Tribunal recibe la causa a prueba fija como punto sustancial, pertinente y controvertido: "Efectividad del hecho denunciado".

**PRUEBA TESTIMONIAL:** No se rinde. **PRUEBA DOCUMENTAL:** La parte denunciante ratifica documentos acompañados a fojas 04 y siguientes, en este acto



acompaña documentos de fojas 207 a 231 de autos; la parte denunciada ratifica documentos acompañados en escrito de fecha 28 de mayo de 2019, y en escrito de fecha 02 de julio de 2019. **DILIGENCIAS:** No se solicitan.

A fojas 508, rola escrito de la parte denunciada en la cual contesta denuncia de autos.

A fojas 535, rola copia de documento de Correos Chile Condiciones de Servicio Correos Chile.

A fojas 536, el Tribunal provee en merito del proceso y conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 18.287, causa en estado de fallo.

**CONSIDERANDO:**

**I. EN CUANTO A LA EXCEPCION DE FALTA DE CAPACIDAD DEL DEMANDANTE O PERSONERIA O REPRESENTACIÓN LEGAL QUE COMPARECE EN SU NOMBRE:**

**PRIMERO:** Que, la parte denunciada opuso escrito la excepción de falta de capacidad del demandante o personería o representación legal que comparece a su nombre, exponiendo que: 1. Desglosando los artículos 6 y 7 de la Constitución Política de la Republica es posible concluir que: a) Los órganos del Estado actúan válidamente previa investidura regular de sus integrantes, dentro de su competencia y en la forma determinada por la Ley, b) Ninguna magistratura, ninguna persona ni grupo de personas pueden atribuirse, autoridad o derechos de los expresamente le hayan conferido en virtud de la Constitución o la Ley; c) Todo acto en contravención es nulo, y origina responsabilidades y sanciones que la Ley señala; 2. Los artículos señalados consagran el Principio de Juricidad de los actos estatales, de la nulidad de los actos que no se ajusten a la Constitución y normas conforme a ella se desprende el Principio de Legalidad el cual se encuentra vinculado el Juzgado de Policía Local como órgano estatal de esta manera se consagra el deber de respetar en sentido estricto la legalidad de ejercer sus competencias; 3. Don José Luis Aguilera Pacheco en representación del SERNAC solicitó que se tenga como parte en el proceso fundado en la facultad que le concede el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, y en supuestamente la conducta infraccional afecta el interés general de los consumidores; 4. La determinación si el hecho es susceptible de afectar los intereses generales de los consumidores resulta trascendental para determinar la legalidad de la actuación del servicio; 5. No resultan aplicables los actos que afecten el interés individual de un consumidor; 6. La calificación de hechos que comprometen el interés general de los consumidores no puede atender a la circunstancia de haber existido en forma previa un reclamo administrativo o calidad jurídica del proveedor denunciado; 7. La denuncia fundada en supuestamente Empresas



de Correos Chile habría demorado la entrega de nueve servicios no puede constituir un hecho susceptible de afectar el interés generales de los clientes, solo se trata de una situación particular y aislada que compromete únicamente el interés de los denunciantes.

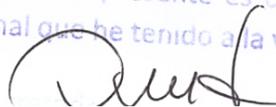
**SEGUNDO:** Que, la parte denuncia evacuo traslado señalando que: A) Que los argumentos que acreditan la legitimación activa en el artículo 58 de la Ley 19.496; B) La presencia del interés general de los consumidores se contempla en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, de la norma mencionada se aprecia la legitimidad activa de Sernac para denunciar y hacerse parte cuando se comprometa el interés general de los consumidores, a mayor abundamiento el artículo 50A de la Ley 19.496 otorga competencia a los Juzgados de Policía Local para el conocimiento de todas las acciones que emanen de tal Ley, y además jurisprudencial se encuentra reconocida la existencia de estas acciones.

**TERCERO:** Que, el artículo 58 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece *“El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor”*.

Por su parte la letra g) del artículo mencionado dispone: *“Corresponde especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.*

*La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales”.*

**CUARTO:** Que, el Servicio Nacional del Consumidor Región de Tarapacá acompañó en autos los siguientes medios de prueba: 1. Copias de Reclamos Administrativos R2017W14344328, R2017I616905, R2017W1631680, R2017W1441945, R2017A1599318, R2017A1664814, R2017M1533006 y R2017W1567870, no ratificados por los supuestos denunciantes afectados; 2. Copia simple de dictamen 068467 de la Contraloría General de Republica; 3. Set de nueve impresiones obtenidas de la página web de la denunciada, que dan cuenta de plazo de entrega referencial de documentos, paquetes nacionales e



internacionales, política de extravió, avería o despojo, preguntas frecuentes y condiciones que opera el servicio de Correos de Chile; 4. set de sentencias dictadas por Tribunales de la Republica; 5. Copia de documento de Controlaría General de la Republica ref. N°225.740/11, de fecha 31 de octubre de 2012.

**QUINTO:** Que, por su parte la denunciada a apporto en autos: 1. Set de Sentencias dictadas por distintos Juzgados de Policía Local de la Republica; 2. Copia simple de DFL-10 Del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; 3.- Copias simples de Formularios Únicos de Atención de Público R2017W14344328, R2017I616905, R2017W1631680, R2017W1441945, R2017A1599318, R2017A1664814, R2017M1533006 y R2017W1567870; 4. Copia simple de documento denominado Condiciones de Servicio de la Empresa Correos de Chile; 5. Set de correos electrónicos; 6. Copia de documento de seguimiento en línea de envió ALS01200675 de Correos Chile; 7. Copias de Resolución Exentas N°107, N°57, N°105, N°108, N°113 N°107, N°07 y N°107 de Correos de Chile; 8. Copia de Capitulo 2, Acuerdo de Bucarest respecto Responsabilidad; 9. Copia de Decreto 64 que promulga Actas Adoptadas en los XXIII, XXIV y XXV Congresos de la Unión Postal Universal; 10. Copia de captura de pantalla de página web Correos de Chile respecto de Políticas por Extravió, Avería o Despojo; 11. Set de documentos Seguimiento en Línea Correos Chile, códigos 000110710450, 000110579104, 000111086072, 000110987634 y 999950956948; 12. Copias de Memorando N°25251 de Correos Chile de fecha 17 de octubre de 2017 y Memorando N°2545 de Correos Chile de fecha 24 de agosto de 2017.

**SEXTO:** Que, esta Sentenciadora entiende que el interés general de los consumidores señalado en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor no se encuentra definido en dicha norma, pero la Jurisprudencia, Doctrina y la máximas de las experiencia nos indican que el concepto de interés general de los consumidores engloba a la sociedad toda, considerada como consumidora desde la perspectiva de la Ley 19.496, y por otro lado las causas en que estén afectadas los intereses generales de los consumidores, deben entenderse aquellas referidas a hechos que afecten efectivamente a un grupo significativo de consumidores o usuarios, en la venta de bienes o prestación de servicios, o bien que, afecten a un número en concreto y en particular a una sola persona, sean susceptibles de afectar a la generalidad de los consumidores o usuarios, todo esto teniendo presente principalmente la frecuencia con que ciertos hechos o actos se presentan o puedan presentarse en la práctica del comercio o relación del consumo determinado.

Iquique... de... de 20...  
CERTIFICO: que la presente es copia  
fidel del original que he tenido a la vista

**SEPTIMO:** Que, teniendo en consideración que el inciso primero del artículo 1.698 del Código Civil el que señala *“Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta”*

**OCTAVO:** Que, si bien la parte denunciante rindió prueba en autos esta no ha tenido la fuerza necesaria para convencer a este Tribunal que el supuesto incumplimiento a las normas de la Ley 19.496 por parte del proveedor afectó a un número considerable de personas o que sea una práctica constante y reiterada por parte del denunciado, en especial tomando consideración la cantidad de prestaciones que realiza la parte denunciada, y que los reclamos administrativos R2017W14344328, R2017I616905, R2017W1631680, R2017W1441945, R2017A1599318, R2017A1664814, R2017M1533006 y R2017W1567870, que hace referencia el Servicio Nacional del Consumidor no han sido suscritos por los supuestos afectados y que tampoco han sido ratificado en autos, por tanto en este orden de ideas y conforme a los antecedentes allegados a este proceso no es posible colegir a esta sentenciadora que de los hechos expuestos en la denuncia se encuentre afectando el interés general de los consumidores por el contrario se miraría a intereses individuales de los supuestos consumidores.

Que, de acuerdo a lo considerado anteriormente, este Tribunal *acogerá* la excepción dilatoria de excepción de falta de capacidad del demandante o personería o representación legal que comparece a su nombre, toda vez que no se comprobó en autos que los reclamos vía administrativas recibidas por Sernac hayan afectado el interés general de los consumidores, elemento necesario para que Servicio Nacional del Consumidor se encuentre habilitado para realizar denuncias en este tipo procedimiento.

**II EN CUANTO A LAS EXCEPCIONES DE PRESCRIPCIÓN EXTINTIVA DE LA ACCIÓN, EXCEPCION DE PAGO Y LO INFRACCIONAL:**

**NOVENO:** Que, en cuanto a las excepciones de extintiva de la acción, excepción del pago de la deuda y la denuncia infraccional, se omitirá pronunciarse respecto de ellas y se estará a lo expuesto en los considerandos anteriores, toda vez que de acuerdo los antecedentes del proceso este Tribunal no adquirido la convicción necesaria de que se encuentre afectado en autos el interés general de los consumidores.

Por tanto y conforme al artículo 14 de la ley 18.287, y lo dispuesto en la Ley 15.231 de Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, la Ley 18.287 de Procedimientos ante estos mismos tribunales, la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en sus artículos 51 y siguientes, el Código Civil y el Código de Procedimiento Civil;

**SE RESUELVE:**

Iquique... de... de 20...  
CERTIFICO: que la presente es copia  
fidel del original que he tenido a la vista

- A) **SE ACOGE**, la excepción de falta de capacidad del demandante o personería o representación legal quien comparece a su nombre, toda vez que no se comprobó en autos que los reclamos vía administrativas recibidos por Sernac demuestren que se encuentra afectado el interés general de los consumidores, elemento necesario para que el Servicio Nacional del Consumidor se encuentre habilitado para realizar denuncias en este tipo procedimiento, por tanto se **RECHAZA** la denuncia de fojas 1 y siguientes, deducida por don **JOSE LUIS AGUILERA PACHECO**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC, Región de Tarapacá**, en contra del proveedor **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**, Rut: 60.503.000-9, representado por doña **JIMENA LETELIER**.
- B) Notifíquese y archívese en su oportunidad.

Sentencia dictada por la Sra. Juez Subrogante no inhabilitada del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña **ERIKA BRIONES GALVEZ**.

Autoriza el Sr. Secretario subrogante don **RAÚL HIDALGO MARCEL**.

13 02 2020  
RECEPCIONADO CON FECHA  
de ..... de ..... Hrs.  
Receptor

2 FEB. 2020  
Iquique... de... de 20...  
CERTIFICO: que la presente es copia  
fiel del original que he tenido a la vista

Secretario