

# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

## INFORME

## ESTADÍSTICO ANUAL 2022

## REGISTRO NACIONAL DE SENTENCIAS



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/PB05VT-256>



## ÍNDICE

<b>1. Introducción</b>	<b>2</b>
<b>2. Estadística nacional</b>	<b>4</b>
2.1. Naturaleza jurídica de las resoluciones	5
2.2. Resultado de los juicios según tipo de sentencia definitiva	6
2.3. Sentencias en las que SERNAC es parte o no del juicio de acuerdo con el tipo de interés comprometido: interés general e interés individual de los consumidores	7
2.4. Fundamentos normativos más recurrentes en las sentencias firmes y ejecutoriadas	10
<b>3. Estadística regional</b>	<b>15</b>
3.1. Distribución de sentencias recibidas desglosada por regiones del país	15
3.1.1. REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	15
3.1.2. REGIÓN DE TARAPACÁ	17
3.1.3. REGIÓN DE ANTOFAGASTA	17
3.1.4. REGIÓN DE ATACAMA	17
3.1.5. REGIÓN DE COQUIMBO	19
3.1.6. REGIÓN DE VALPARAÍSO	21
3.1.7. REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	23
3.1.8. REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	26
3.1.9. REGIÓN DEL MAULE	28
3.1.10. REGIÓN DEL ÑUBLE	30
3.1.11. REGIÓN DEL BIOBÍO	32
3.1.12. REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	34
3.1.13. REGIÓN DE LOS RÍOS	36
3.1.14. REGIÓN DE LOS LAGOS	37
3.1.15. REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	39
3.1.16. REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	41



## 1. Introducción

Conforme lo establece el artículo 58 bis inciso primero de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores<sup>1</sup>, le corresponderá a los jueces de letras y de policía local la obligación de remitir al Servicio Nacional del Consumidor una copia autorizada de las sentencias definitivas que se pronuncien sobre materias propias de consumo, y de las sentencias interlocutorias que fallen cuestiones de competencia, una vez que estas se encuentren ejecutoriadas. El mismo inciso dispone que un reglamento determinará la forma en que será llevado el registro de tales sentencias.

Por su parte, y en cumplimiento de tal mandato legal, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictó el Reglamento del Registro de Sentencias contenido en el Decreto N° 86, de 9 de agosto de 2019, que establece el objeto, finalidad, características, secciones, tratamiento y difusión de su contenido.

Asimismo, el artículo 9° de dicho Reglamento, dispone que el Servicio Nacional del Consumidor debe elaborar cada año un informe con las estadísticas relevantes respecto del contenido del Registro de Sentencias, para luego ser remitido a diversas instituciones u organismos interesados, tales como; la Academia Judicial de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, el Instituto de Jueces de Policía Local, y otras que se estime pertinente.

En cumplimiento de la mencionada exigencia reglamentaria, el Departamento de Interpretación Administrativa y Análisis Jurídico de la Subdirección Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor, ha elaborado el presente informe estadístico correspondiente al año 2022, que fue construido sobre la base de las sentencias interlocutorias y definitivas firmes y ejecutoriadas recibidas durante al año 2022 por medio de las Direcciones Regionales.

Es necesario recalcar que, para elaborar el presente informe, se han considerado las sentencias que este Servicio ha recibido y obran en nuestro poder, de forma que no representan el universo total de sentencias dictadas por los tribunales en materia de consumo durante el año 2022.

Además, es importante tener en consideración que el año 2021 y 2022 estuvo marcado por la reanudación de la actividad jurisdiccional luego de la pandemia

---

<sup>1</sup> En adelante indistintamente LPDC.



provocada por el virus COVID-19<sup>2</sup>, por lo que se evidencia un notable aumento en la dictación y remisión de sentencias firmes y ejecutoriadas en relación con lo reportado el año 2021, como se revisará en los títulos siguientes.

Finalmente, es preciso informar que se encuentra disponible la nueva versión de la plataforma del Registro Nacional de Sentencias en la página web del SERNAC (<https://www.sernac.cl/sentencias/app/public/>), mediante la cual se ha puesto a disposición del público un repositorio jurisprudencial con la información de todas las sentencias de consumo remitidas a este Servicio, incluidas aquellas recibidas durante el año 2022 que se examinan en el presente informe, conforme a las obligaciones dispuestas en el artículo 8° del citado Reglamento.

Saluda atentamente a Ud.,

**EDISON ORELLANA RAMOS**  
Subdirector Jurídico (S)  
Servicio Nacional del Consumidor

---

<sup>2</sup> La pandemia provocada por el virus COVID-19 repercutió directamente en la actividad jurisdiccional y el desarrollo de los procesos judiciales el año 2020 y 2021. En efecto, es pertinente hacer presente que, con ocasión del régimen jurídico de excepción constitucional, se dictó la Ley N° 21.226 que *"Establece un régimen de excepción para los procesos judiciales, audiencias y actuaciones judiciales, y para los plazos y ejercicio de las acciones que indica, por el impacto de la enfermedad COVID-19 en Chile"*. Dicha ley fue publicada en el Diario Oficial con fecha 2 de abril de 2020. Respecto a las acciones de protección de los derechos de los consumidores, el impacto de dichas medidas se produjo por la suspensión de las audiencias en los Juzgados Civiles y de Letras, y las audiencias y vistas de causas en los Tribunales Superiores de Justicia; por la prohibición, durante el estado de catástrofe, de decretar diligencias y actuaciones judiciales que, de realizarse, puedan causar indefensión; por el establecimiento de un plazo especial y una nueva causal de entorpecimiento; por la suspensión de los términos probatorios en curso; el régimen especial en materia de interrupción de la prescripción de las acciones civiles, dentro de las cuales se comprenden las acciones colectivas interpuestas para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores; y, por el establecimiento de una prórroga para el ejercicio de las acciones ante los Juzgados de Policía Local, lo que repercutió directamente en las acciones interpuestas para la protección del interés general o individual de los consumidores.



## 2. Estadística nacional

La presente estadística anual emana del Registro Nacional de Sentencias, y se ha construido a partir de las sentencias interlocutorias y definitivas firmes y ejecutoriadas remitidas al Servicio Nacional del Consumidor durante el año 2022, por los distintos Juzgados Civiles, de Policía Local y de Letras a nivel nacional, en cumplimiento de lo prescrito por el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

A continuación, se efectúa una desagregación por región del país, en cuanto al número de sentencias recibidas por el SERNAC, que suman un total de **1.436** a nivel nacional durante el año 2022. En relación con lo informado respecto del año 2021 (466 sentencias), es posible apreciar un **aumento de un 208%** de sentencias firmes y ejecutoriadas informadas y remitidas a este Servicio.

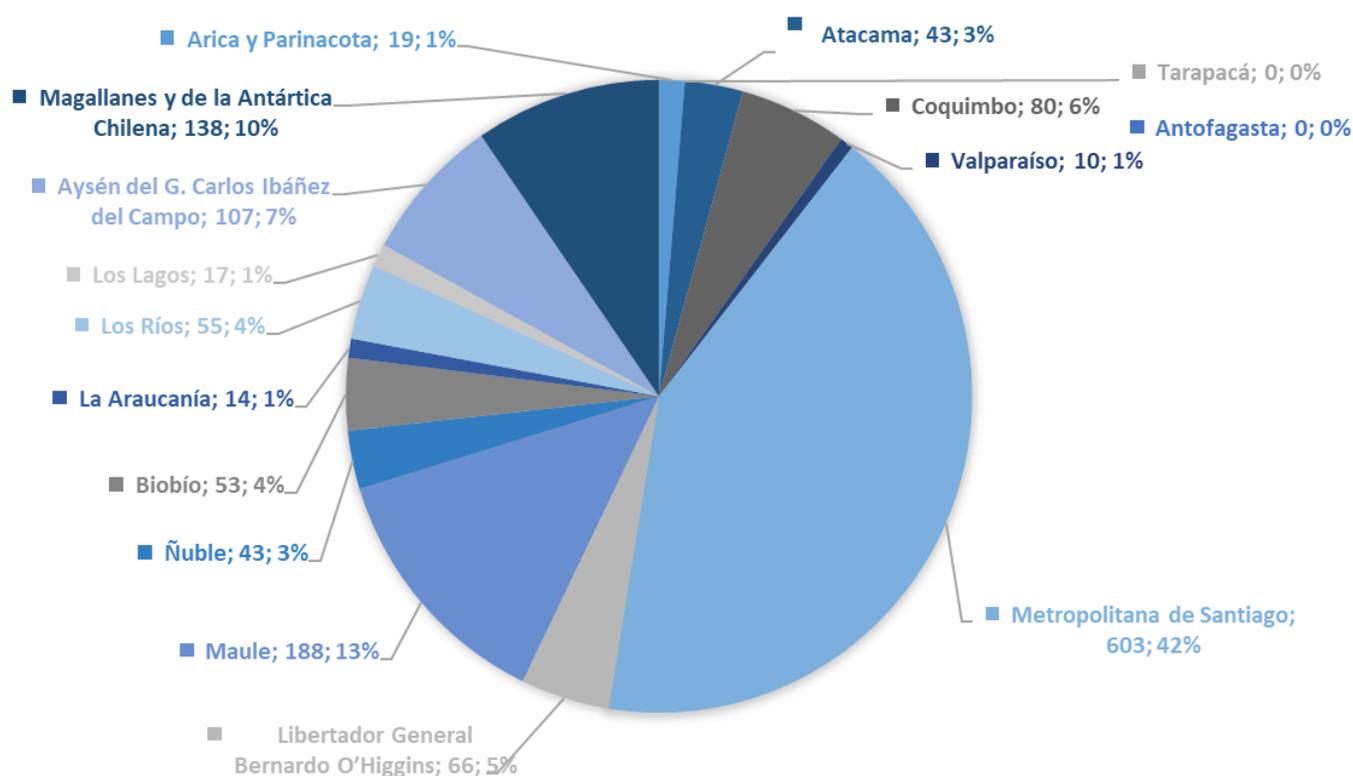
**Tabla N° 1: Cantidad de sentencias firmes y ejecutoriadas por región del país**

Región	Cantidad de sentencias
Arica y Parinacota	19
Tarapacá	0
Antofagasta	0
Atacama	43
Coquimbo	80
Valparaíso	10
Metropolitana de Santiago	603
Libertador General Bernardo O'Higgins	66
Maule	188
Ñuble	43
Biobío	53
La Araucanía	14
Los Ríos	55
Los Lagos	17
Aysén del G. Carlos Ibáñez del Campo	107
Magallanes y de la Antártica Chilena	138
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>1436</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



**Gráfico N° 1: Porcentaje de sentencias por región del país**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

### 2.1. Naturaleza jurídica de las resoluciones

Las sentencias recibidas por este Servicio, según lo dispuesto por el artículo 58 bis de la LPDC, son aquellas sentencias interlocutorias referidas a cuestiones de competencia, y aquellas sentencias definitivas relativas a materias de consumo dictadas por los Juzgados de Policía Local, Juzgados Civiles y de Letras de todo el país. En este sentido, dentro del universo de sentencias recibidas durante el año 2022, es posible distinguir la naturaleza jurídica de las resoluciones entre sentencias definitivas e interlocutorias firmes y ejecutoriadas.

La tabla y gráfico que se exponen a continuación, dan cuenta que durante el año 2022 se recibieron 92 sentencias interlocutorias, y 1.344 sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas, lo que corresponde a un 6% y 94% del universo de sentencias, respectivamente.

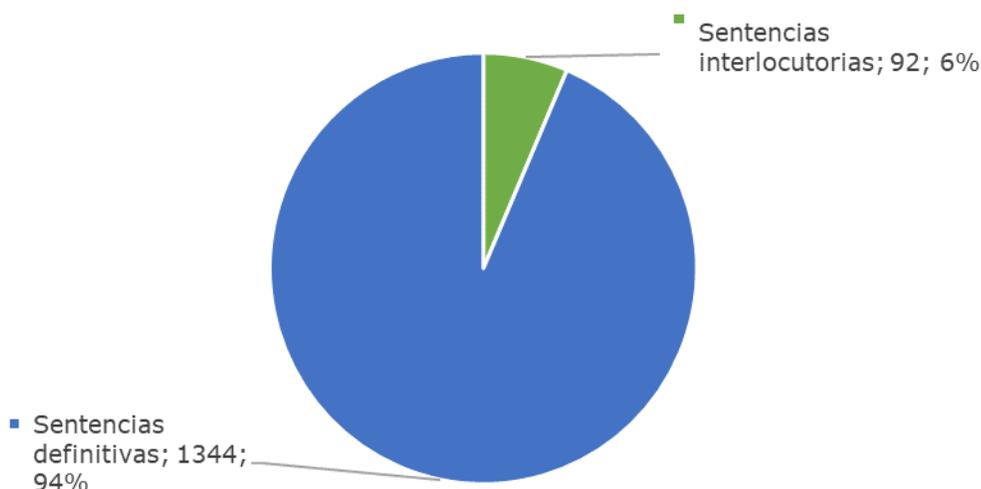
**Tabla N° 2: Naturaleza jurídica de las resoluciones**

Naturaleza jurídica de la resolución	Cantidad
Sentencias interlocutorias	92
Sentencias definitivas	1344
<b>Total general</b>	<b>1436</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



## Gráfico N° 2: Porcentaje de sentencias según su naturaleza jurídica



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

### 2.2. Resultado de los juicios según tipo de sentencia definitiva

Por su parte, es posible clasificar las 1.344 sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas informadas de acuerdo con el resultado del juicio. En dicho sentido, podemos distinguir entre sentencias condenatorias, absolutorias y avenimientos o conciliaciones<sup>3</sup>.

La siguiente tabla expone la cantidad de sentencias según el resultado del juicio, correspondiendo 765 casos a sentencias condenatorias, 434 a sentencias absolutorias y 145 casos equivalen a avenimientos o conciliaciones.

**Tabla N° 3: Resultados de los juicios**

Resultado	Cantidad de Sentencias
Condenatorias	765
Absolutorias	434
Avenimientos o conciliaciones	145
<b>Total general</b>	<b>1344</b>

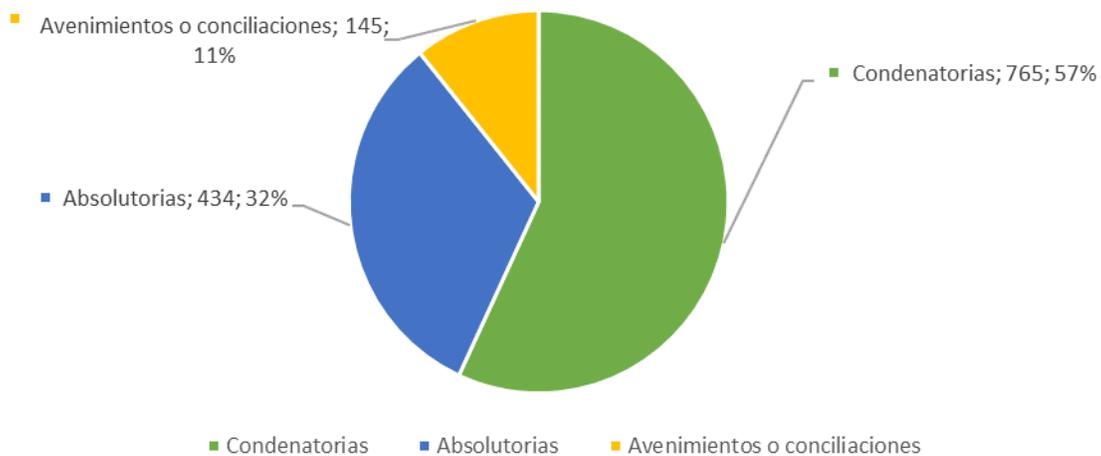
Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

A continuación, se presenta un gráfico que representa y considera el total de sentencias definitivas recibidas durante el año 2022, con el objeto de exponer de manera porcentual los resultados obtenidos.

<sup>3</sup> Se hace presente que en esta categoría también se han incluido otros métodos alternativos de resolución de conflictos referidos a acuerdos entre las partes, tales como las transacciones que consumidores y proveedores han suscrito para dar por terminado el juicio respectivo.



**Gráfico N° 3: Resultados porcentuales de las sentencias definitivas según resultado del juicio**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

Los resultados porcentuales respecto del total de sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas, dan cuenta que un 57% corresponde a sentencias condenatorias, un 32% a sentencias absolutorias, y un 11% a avenimientos o conciliaciones.

En relación con los datos informados el año 2021, es posible determinar que la proporción de sentencias condenatorias aumentó un 216% (242 a 765), las sentencias absolutorias un 182% (154 a 434), y los avenimientos o conciliaciones un 418% (28 a 145), todo ello en consideración de los datos expuestos en el informe del año 2022 respecto de las sentencias del año 2021.

De las cifras expuestas, es interesante destacar el notable aumento de los juicios que concluyeron mediante acuerdo conciliatorio o avenimiento.

### **2.3. Sentencias en las que SERNAC es parte o no del juicio de acuerdo con el tipo de interés comprometido: interés general e interés individual de los consumidores**

De acuerdo con el tipo de interés comprometido en el juicio, es posible desprender la cantidad de casos en que el SERNAC fue parte de la causa. En efecto, en aquellos casos en que estuvo comprometido el interés general de los consumidores, el SERNAC inició o se hizo parte de la acción de protección en favor de los derechos de los consumidores.

En dicho sentido, en lo que refiere a las sentencias informadas durante el año 2022, 333 de ellas se dictaron en casos que se promovieron en defensa del interés general de los consumidores (23%), y por ello, el SERNAC fue parte activa del juicio. Por su parte, 1.103 sentencias corresponden a juicios de interés individual promovidos por los consumidores en que el Servicio no fue parte del proceso (77%).

Se hace presente que, durante el año 2022, al igual que en los años 2021 y 2020, no se recibieron sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas sobre



juicios promovidos en defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores.

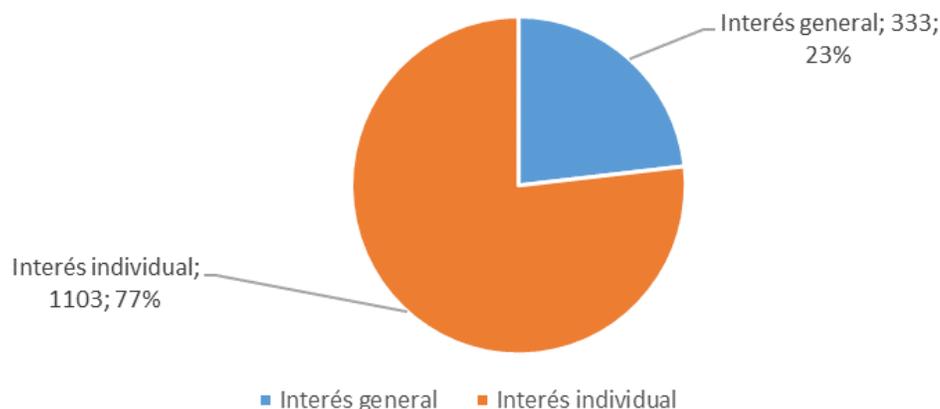
A continuación, se exponen los datos indicados en una tabla comparativa, mientras que el gráfico siguiente representa la información porcentual.

**Tabla N° 4: Sentencias según el tipo de interés comprometido en el juicio**

Tipo de interés comprometido en el juicio	SERNAC es parte	Cantidad de Sentencias
Interés general	Sí	333
Interés individual	No	1103
	<b>Total general</b>	<b>1436</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Gráfico N° 4: Porcentaje de juicios en los cuales SERNAC es parte de acuerdo con el tipo de interés comprometido**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

Del universo de sentencias, se distingue en la gráfica siguiente entre aquellas sentencias en que el Servicio Nacional del Consumidor es parte y aquellas en que no lo fue, y el resultado que se obtuvo en el juicio.

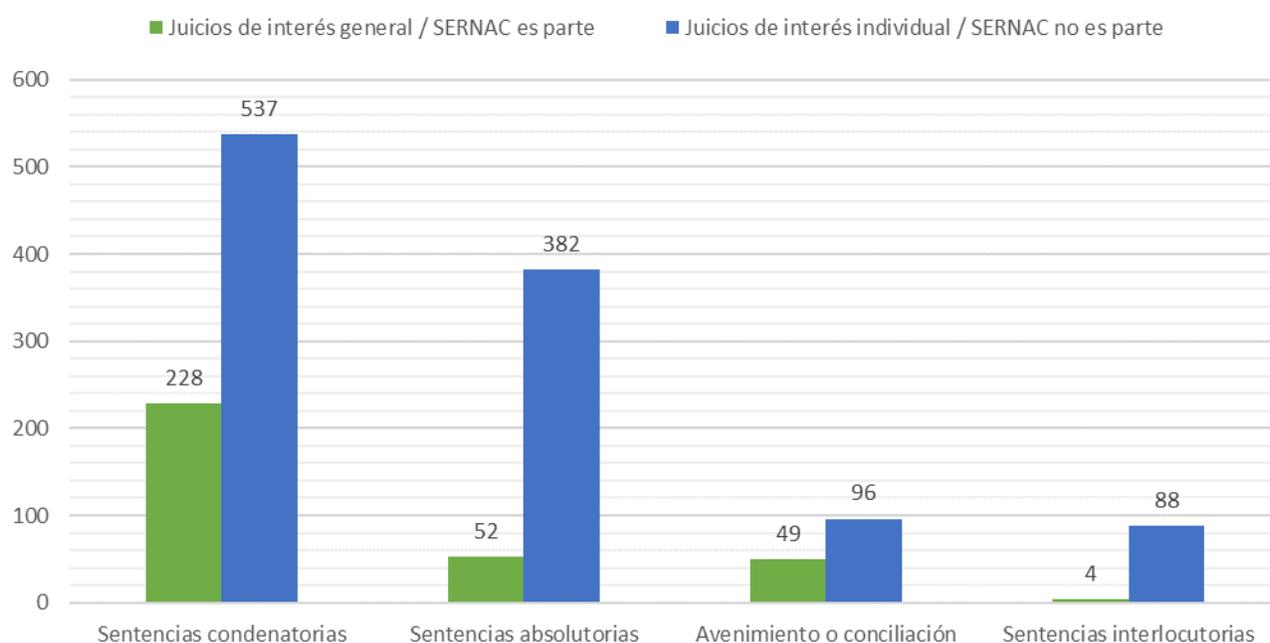
**Tabla N° 5: Sentencias según el tipo de interés comprometido y el resultado del juicio**

Resultado del juicio	Juicios de interés general / SERNAC es parte	Juicios de interés individual / SERNAC no es parte	Cantidad de sentencias
Sentencias condenatorias	228	537	765
Sentencias absolutorias	52	382	434
Avenimiento o conciliación	49	96	145
Sentencias interlocutorias	4	88	92
<b>Total</b>	<b>333</b>	<b>1103</b>	<b>1436</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



**Gráfico N° 5: Resultado del juicio según el tipo de interés comprometido, distinguiendo si SERNAC es parte o no del juicio**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

El gráfico nos permite observar que, del total de juicios que tuvieron como resultado una sentencia condenatoria, el 30% (228 sobre 765) fueron juicios en los que SERNAC fue parte activa de la causa. Por otro lado, del total de juicios que tuvieron como resultado una sentencia absolutoria, el SERNAC sólo fue parte del 12% de los casos (52 de 434).

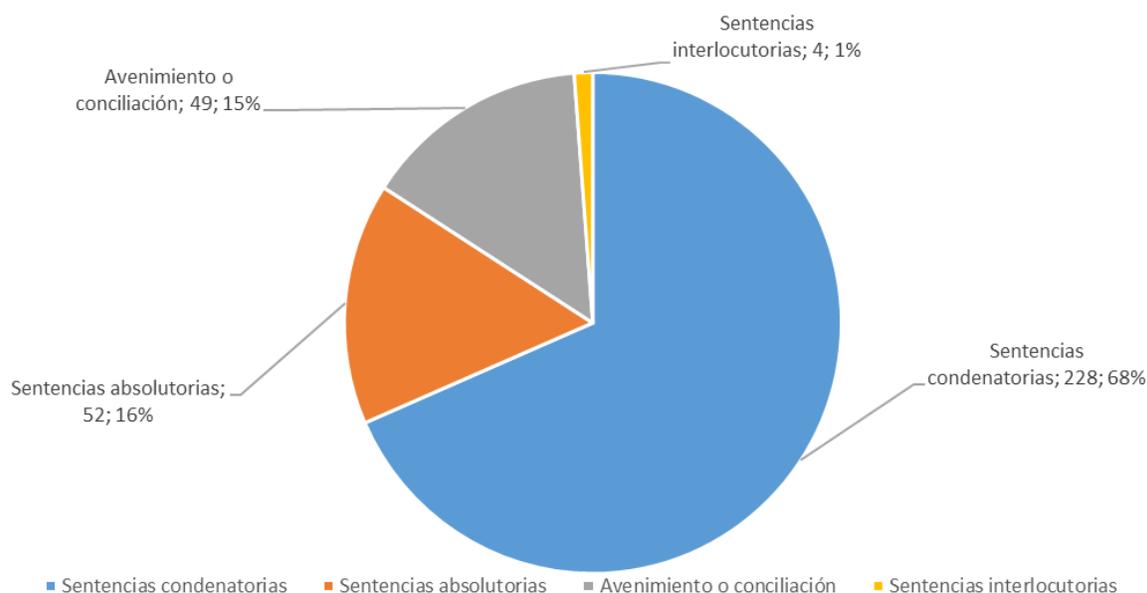
**Tabla N° 6: Resultados obtenidos en los juicios en que el SERNAC fue parte**

Resultado del juicio	Juicios de interés general / SERNAC es parte
Sentencias condenatorias	228
Sentencias absolutorias	52
Avenimiento o conciliación	49
Sentencias interlocutorias	4
<b>Total</b>	<b>333</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



**Gráfico N° 6: Resultados obtenidos en los juicios en los cuales SERNAC fue parte**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

Del gráfico precedente, es posible advertir respecto del resultado de los juicios en que el SERNAC fue parte, que en el **68% de los casos el resultado fue una sentencia condenatoria**, y el 16% de los juicios concluyó con una sentencia absolutoria.

#### **2.4. Fundamentos normativos más recurrentes en las sentencias firmes y ejecutoriadas**

En cuanto a los artículos eventualmente infringidos y los fundamentos normativos invocados en las sentencias remitidas, puede constatarse que existe una marcada tendencia en cuanto a la frecuencia de aparición de algunos artículos de la LPDC, como se expondrá a continuación.

En primer término, es posible observar que en el universo de sentencias definitivas e interlocutorias firmes y ejecutoriadas informadas y remitidas a este Servicio durante el 2022, se citaron **133 preceptos diversos de la LPDC**.

En segundo término, respecto de los artículos más recurrentes, se destaca la mención en **841 sentencias del artículo 23 inciso primero de la LPDC**, que sanciona a aquel proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuado con negligencia, causa menoscabo al consumidor. Lo sigue el **artículo 12 de la LPDC con una aparición en 672 sentencias**, referido al incumplimiento de los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega de un bien o la prestación de un servicio.

Luego, aparecen tres derechos del catálogo dispuesto en el artículo 3º de la LPDC, estos son; **el artículo 3º inciso primero letra d)**, referente al derecho de los consumidores a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, que se presenta en **305 sentencias**; seguido del **artículo 3º inciso primero letra b)** de la LPDC, relativo al derecho a una información veraz y oportuna sobre



los bienes y servicios ofrecidos que se presenta en **295 sentencias**; y, el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, consagrado en **artículo 3º inciso primero letra e)** de la LPDC, con **226 apariciones**.

Finalmente, se hace presente que se constató que en 195 sentencias no existió referencia alguna a artículos de la Ley N° 19.496 para fundar la resolución, casos que se categorizaron como "sin información".

A continuación, se expone de manera detallada la información extraída.

**Tabla N° 7: Artículos de la LPDC que se alegan como infringidos en las sentencias, ordenados de mayor a menor de acuerdo con la cantidad de apariciones**

Artículo fundamento de las infracciones alegadas	Cantidad de sentencias
<b>Art. 23 Inc. 1</b>	841
<b>Art. 12</b>	672
<b>Art. 3 Inc. 1 Letra d</b>	305
<b>Art. 3 Inc. 1 Letra b</b>	295
<b>Art. 3 Inc. 1 Letra e</b>	226
<b>Sin información</b>	195
<b>Art. 24</b>	138
<b>Art. 50 A</b>	116
<b>Art. 50</b>	112
<b>Art. 3</b>	107
<b>Art. 1</b>	96
<b>Art. 50 C</b>	91
<b>Art. 20</b>	89
<b>Art.3 Inc. 1 Letra a</b>	59
<b>Art. 21</b>	58
<b>Art. 50 B</b>	57
<b>Art. 50 D</b>	55
<b>Art. 2</b>	39
<b>Art. 30</b>	33
<b>Art. 20 Inc.1 Letra c</b>	29
<b>Art. 26</b>	29
<b>Art. 13</b>	28
<b>Art. 58</b>	20
<b>Art. 58 bis</b>	20
<b>Art. 15</b>	19
<b>Art. 35</b>	19
<b>Art. 15 A</b>	18
<b>Art. 19</b>	18
<b>Art. 3 Inc. 1 Letra c</b>	18
<b>Art .24 Inc. 1</b>	16
<b>Art. 28</b>	15
<b>Art. 3 bis</b>	15
<b>Art. 20 Inc. 1 Letra e</b>	14

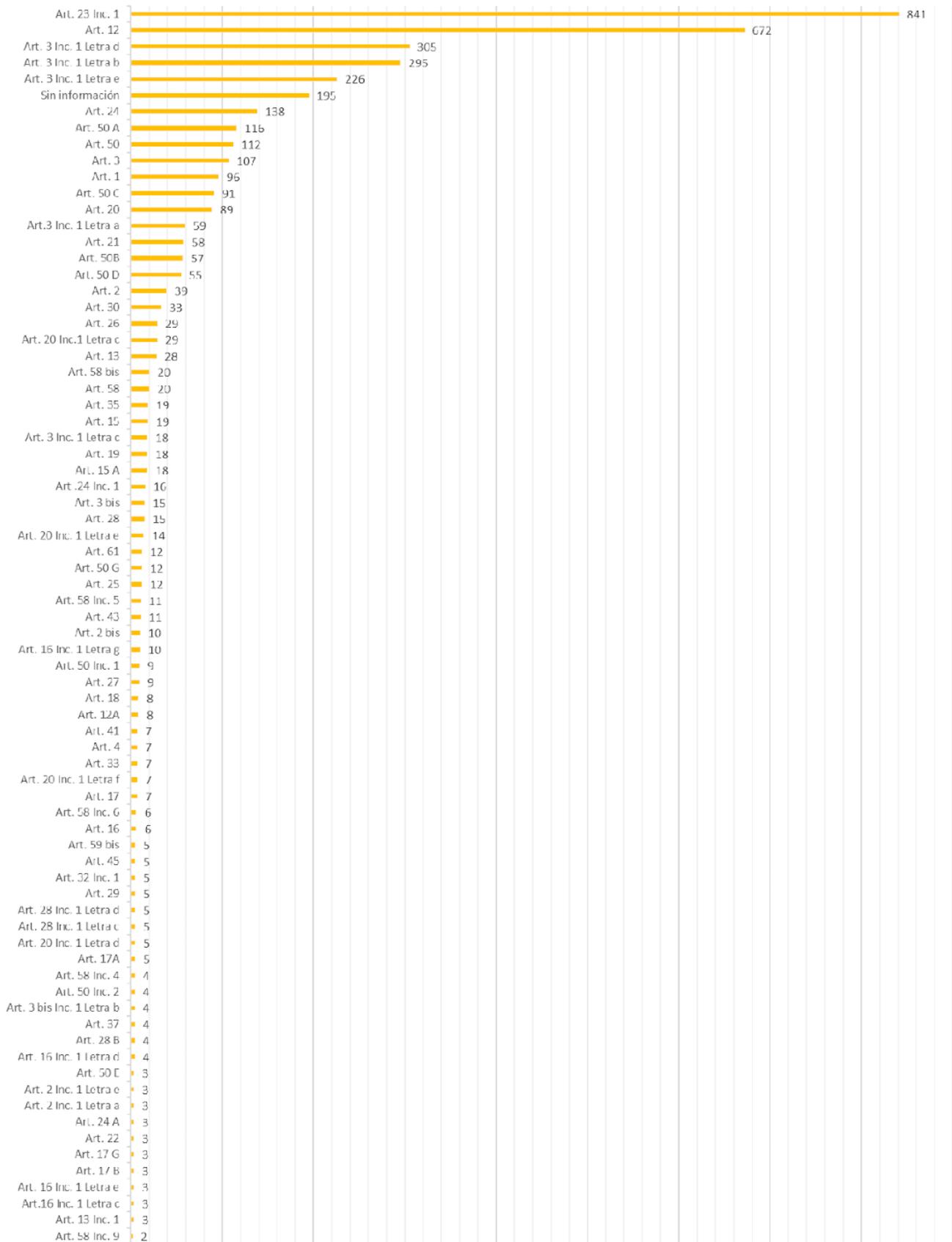


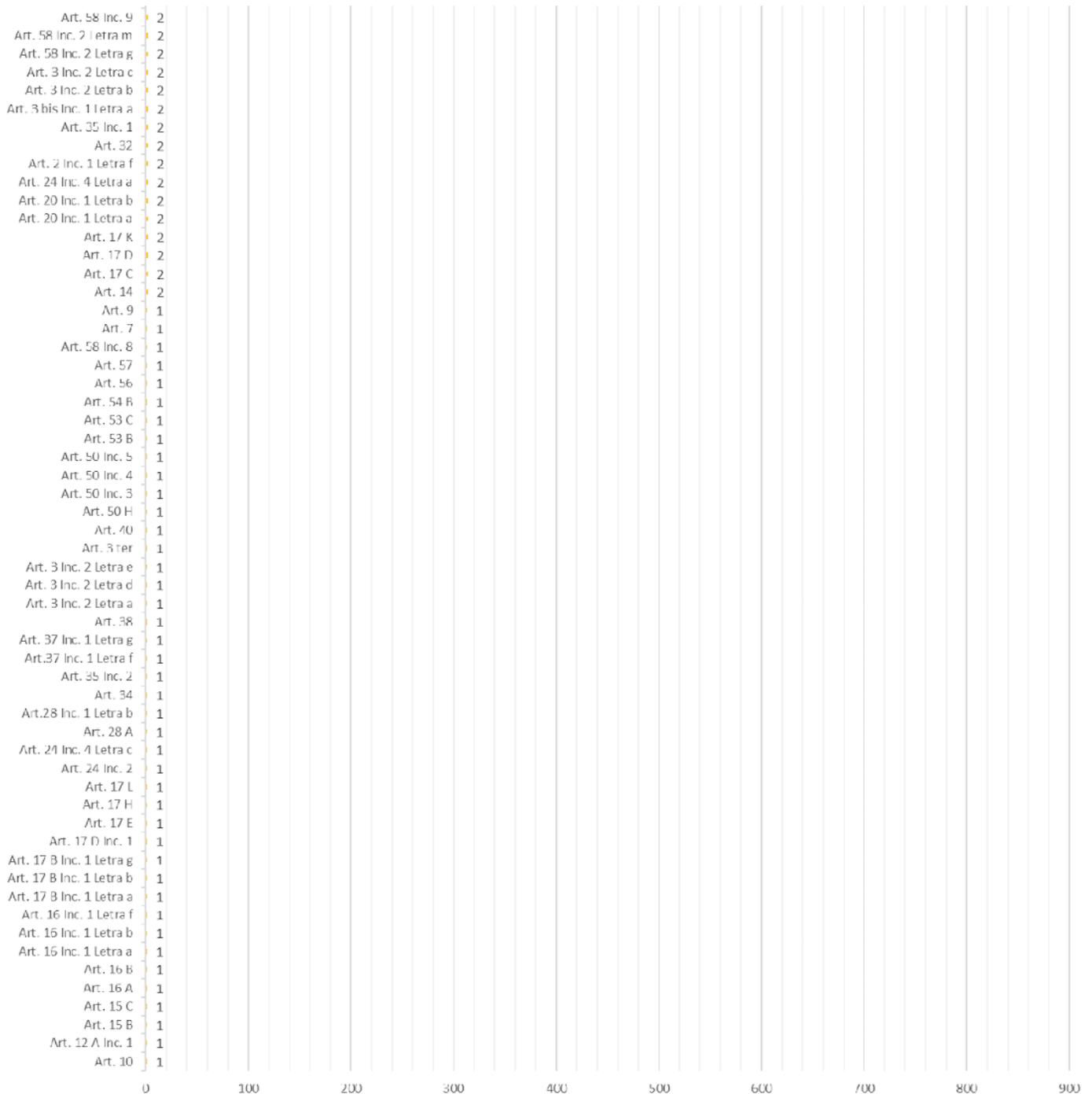
<b>Art. 25</b>	12
<b>Art. 50 G</b>	12
<b>Art. 61</b>	12
<b>Art. 43</b>	11
<b>Art. 58 Inc. 5</b>	11
<b>Art. 16 Inc. 1 Letra g</b>	10
<b>Art. 2 bis</b>	10
<b>Art. 27</b>	9
<b>Art. 50 Inc. 1</b>	9
<b>Art. 12A</b>	8
<b>Art. 18</b>	8
<b>Art. 17</b>	7
<b>Art. 20 Inc. 1 Letra f</b>	7
<b>Art. 33</b>	7
<b>Art. 4</b>	7
<b>Art. 41</b>	7
<b>Art. 16</b>	6
<b>Art. 58 Inc. 6</b>	6
<b>Art. 17A</b>	5
<b>Art. 20 Inc. 1 Letra d</b>	5
<b>Art. 28 Inc. 1 Letra c</b>	5
<b>Art. 28 Inc. 1 Letra d</b>	5
<b>Art. 29</b>	5
<b>Art. 32 Inc. 1</b>	5
<b>Art. 45</b>	5
<b>Art. 59 bis</b>	5
<b>Art. 16 Inc. 1 Letra d</b>	4
<b>Art. 28 B</b>	4
<b>Art. 37</b>	4
<b>Art. 3 bis Inc. 1 Letra b</b>	4
<b>Art. 50 Inc. 2</b>	4
<b>Art. 58 Inc. 4</b>	4
<b>Art. 13 Inc. 1</b>	3
<b>Art.16 Inc. 1 Letra c</b>	3
<b>Art. 16 Inc. 1 Letra e</b>	3
<b>Art. 17 B</b>	3
<b>Art. 17 G</b>	3
<b>Art. 22</b>	3
<b>Art. 24 A</b>	3
<b>Art. 2 Inc. 1 Letra a</b>	3
<b>Art. 2 Inc. 1 Letra e</b>	3
<b>Art. 50 E</b>	3

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



**Gráfico N° 7: Artículos infringidos más recurrentes según la cantidad de sentencias que los invocan en su parte resolutive**





Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

El gráfico precedente permite identificar los artículos que se invocan de forma más recurrente en la parte resolutoria de las sentencias, y que, en definitiva, sirven de fundamento de la resolución. Para dicho análisis se examinaron las **1436 sentencias firmes y ejecutoriadas** remitidas durante el año 2022, de las cuales se pudo extraer una **muestra de 4191 artículos de la Ley N° 19.496**.



### 3. Estadística regional

A continuación, se realiza el desglose de las sentencias remitidas e informadas a este Servicio por cada región del país y según los tribunales que dictaron las respectivas resoluciones, identificando el resultado del juicio y si el Servicio fue o no parte del proceso.

Se hace presente que, durante el año 2022, se recibieron sentencias de 12 regiones del país, estas son; Arica y Parinacota; Atacama; Coquimbo; Valparaíso; Metropolitana de Santiago, O'Higgins; Maule; Ñuble; Biobío; La Araucanía; Los Ríos; Los Lagos; Aysén; y Magallanes y de la Antártica Chilena.

En el mismo sentido, se hace presente que no se recibieron sentencias de 2 regiones del país, estas son; Tarapacá y Antofagasta.

Por otro lado, del universo de más de 360 Juzgados de Policía Local a nivel nacional, el Servicio Nacional del Consumidor recibió sentencias de **94** de ellos. Como se indicó anteriormente, no se recibieron sentencias de Juzgados de Letras o civiles.

Para dar cumplimiento al mandato legal dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, y conforme al Reglamento del Registro de Sentencias, este Servicio recibió, recopiló y registró las sentencias remitidas durante el año 2022, las cuales integran el Registro Nacional de Sentencias conforme al siguiente detalle:

#### 3.1. Distribución de sentencias recibidas desglosada por regiones del país

En los títulos siguientes, se presenta la información de las sentencias desglosada por región del país.

##### 3.1.1. REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

Durante el año 2022, **se informaron 19 sentencias por parte de los tribunales de la Región de Arica y Parinacota** por intermedio de la Dirección Regional respectiva, lo que representa un **aumento del 217%** respecto del año pasado, toda vez que durante el 2021 se remitieron 6 sentencias. Todas aquellas resoluciones corresponden a sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas.

A continuación se examinan dichas sentencias, desglosando la información de acuerdo con el resultado del juicio, y según la participación que tuvo el SERNAC en la causa.



**Tabla N° 8: Sentencias recibidas por la DR de Arica y Parinacota**

Tipo de sentencia	Cantidad
Condenatorias	12
Absolutorias	6
Avenimientos o conciliaciones	1
Interlocutorias	0
<b>Total general</b>	<b>19</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Tabla N° 9: Sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas recibidas por la DR de Arica según el resultado del juicio, desglosado por Juzgado**

JUZGADO	Resultado del juicio			TOTAL
	Condenatorias	Absolutorias	Avenimientos	
3ER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ARICA	12	6	1	<b>19</b>
<b>Total regional</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>19</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

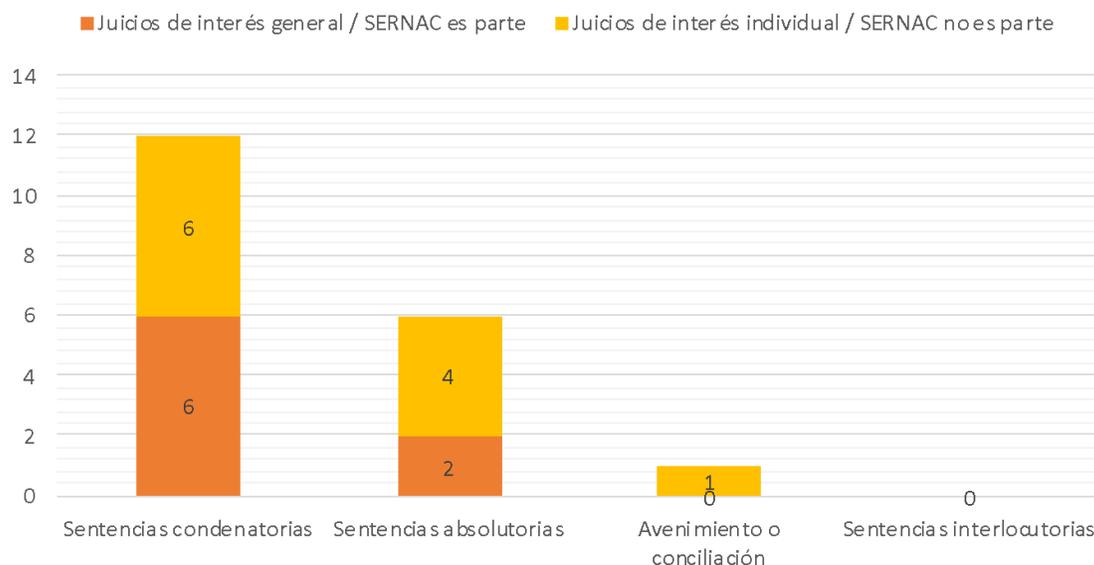
**Tabla N° 10: Sentencias recibidas por la DR de Arica según el resultado del juicio, con indicación de si el SERNAC es parte o no**

Resultado del juicio	Juicios de interés general / SERNAC es parte	Juicios de interés individual / SERNAC no es parte	Cantidad de sentencias
<b>Sentencias condenatorias</b>	6	6	<b>12</b>
Sentencias absolutorias	2	4	<b>6</b>
Avenimiento o conciliación	0	1	<b>1</b>
Sentencias interlocutorias	0	0	<b>0</b>
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>19</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



**Gráfico N° 8: Resultados de las sentencias recibidas distinguiendo si el SERNAC es parte o no del juicio**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

De la tabla y gráfico precedente, es posible advertir respecto al resultado de los juicios en que el SERNAC fue parte (8), que en el **75% de los casos el resultado fue una sentencia condenatoria**, y el 25% de los juicios restantes concluyó con una sentencia absolutoria.

### **3.1.2. REGIÓN DE TARAPACÁ**

Durante el año 2022, el **Servicio Nacional del Consumidor no recibió sentencias de parte de los tribunales de la Región de Tarapacá**, al igual que en el año 2021<sup>4</sup>.

### **3.1.3. REGIÓN DE ANTOFAGASTA**

Durante el año 2022, el **Servicio Nacional del Consumidor no recibió sentencias de parte de los tribunales de la Región de Antofagasta**, al igual que en el año 2021<sup>5</sup>.

### **3.1.4. REGIÓN DE ATACAMA**

Durante el año 2022, **se informaron 43 sentencias por parte de los tribunales de la Región de Atacama**, por intermedio de la Dirección Regional respectiva, lo que representa un **aumento del 231%** respecto del año pasado, toda vez que durante el 2021 se remitieron 13 sentencias. De

<sup>4</sup> En cambio, durante el año 2020 se informaron y remitieron 7 sentencias por parte del 3er Juzgado de Policía Local de Iquique.

<sup>5</sup> El año 2020 este Servicio recibió 53 sentencias de los siguientes tribunales: 1er Juzgado de Policía Local Antofagasta, 3er Juzgado de Policía Local Antofagasta, 3er Juzgado Civil de Antofagasta, y del 1er Juzgado de Policía Local Calama.



aquellas resoluciones firmes y ejecutoriadas, 42 corresponden a sentencias definitivas y 1 es interlocutoria.

A continuación se examinan dichas sentencias, desglosando la información de acuerdo con el resultado del juicio, y según la participación que tuvo el SERNAC en la causa.

**Tabla N° 11: Sentencias recibidas por la DR de Atacama**

Tipo de sentencia	Cantidad
Condenatorias	15
Absolutorias	12
Avenimientos o conciliaciones	15
Interlocutorias	1
<b>Total general</b>	<b>43</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Tabla N° 12: Sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas recibidas por la DR de Atacama según el resultado del juicio, desglosado por Juzgado**

JUZGADO	Resultado del juicio			TOTAL
	Condenatorias	Absolutorias	Avenimientos	
1er JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE COPIAPÓ	14	12	15	<b>41</b>
2do JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE COPIAPÓ	1	0	0	<b>1</b>
<b>Total regional</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>42</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

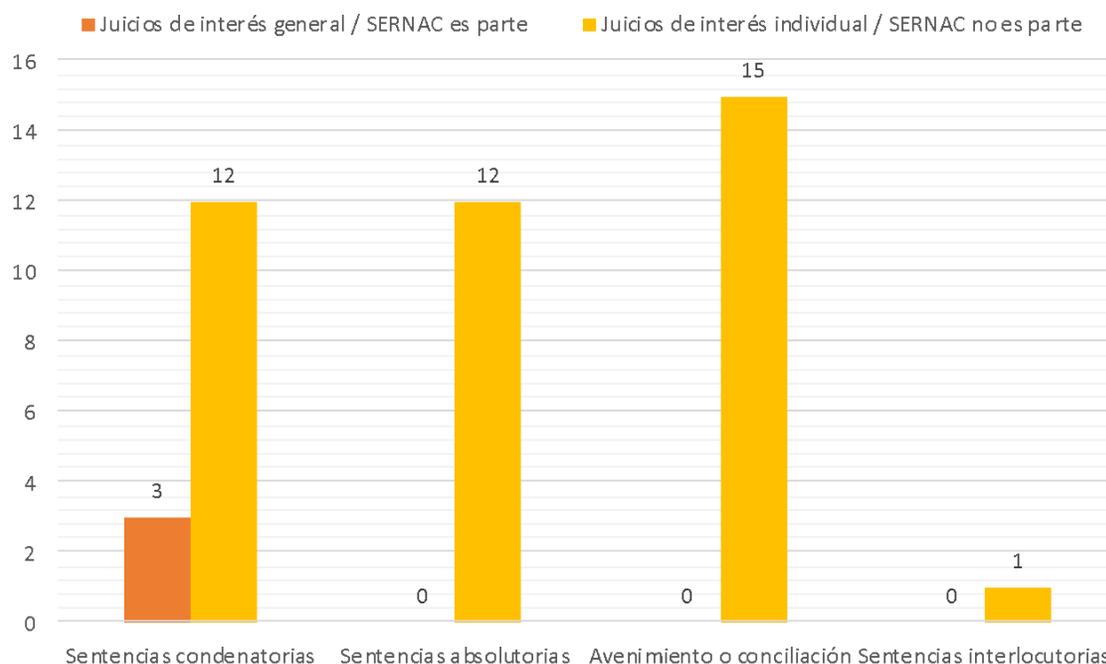
**Tabla N° 13: Sentencias recibidas por la DR de Atacama según el resultado del juicio, con indicación de si el SERNAC es parte o no**

Resultado del juicio	Juicios de interés general / SERNAC es parte	Juicios de interés individual / SERNAC no es parte	Cantidad de sentencias
Sentencias condenatorias	3	12	<b>15</b>
Sentencias absolutorias	0	12	<b>12</b>
Avenimiento o conciliación	0	15	<b>15</b>
Sentencias interlocutorias	0	1	<b>1</b>
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>43</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



**Gráfico N° 9: Resultados de las sentencias recibidas distinguiendo si el SERNAC es parte o no del juicio**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

De la tabla y gráfico precedente, es posible advertir respecto del resultado de los juicios en que el SERNAC fue parte (3), que en el 100% de los casos el resultado fue una sentencia condenatoria.

### **3.1.5. REGIÓN DE COQUIMBO**

Durante el año 2022, **se informaron 80 sentencias por parte de los tribunales de la Región de Coquimbo**, por intermedio de la Dirección Regional respectiva<sup>6</sup>. De aquellas resoluciones firmes y ejecutoriadas, 79 corresponden a sentencias definitivas y 1 es interlocutoria.

A continuación se examinan dichas sentencias, desglosando la información de acuerdo con el resultado del juicio, y según la participación que tuvo el SERNAC en la causa.

**Tabla N° 14: Sentencias recibidas por la DR de Coquimbo**

Tipo de sentencia	Cantidad
Condenatorias	72
Absolutorias	7
Avenimientos o conciliaciones	0
Interlocutorias	1
<b>Total general</b>	<b>80</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

<sup>6</sup> Durante el año 2021 y 2020, el Servicio Nacional del Consumidor no recibió sentencias de parte de los tribunales de la Región de Coquimbo.



**Tabla N° 15: Sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas recibidas por la DR de Coquimbo según el resultado del juicio, desglosado por Juzgado**

JUZGADO	Resultado del juicio			TOTAL
	Condenatorias	Absolutorias	Avenimientos	
1er JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE COQUIMBO	22	1	0	<b>23</b>
1er JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LA SERENA	4	1	0	<b>5</b>
2do JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE COQUIMBO	17	2	0	<b>19</b>
2do JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LA SERENA	28	2	0	<b>30</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE COMBARBALÁ	0	1	0	<b>1</b>
JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE MONTEPATRIA	1	0	0	<b>1</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE OVALLE	0	0	0	<b>0</b>
<b>Total regional</b>	<b>72</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>79</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

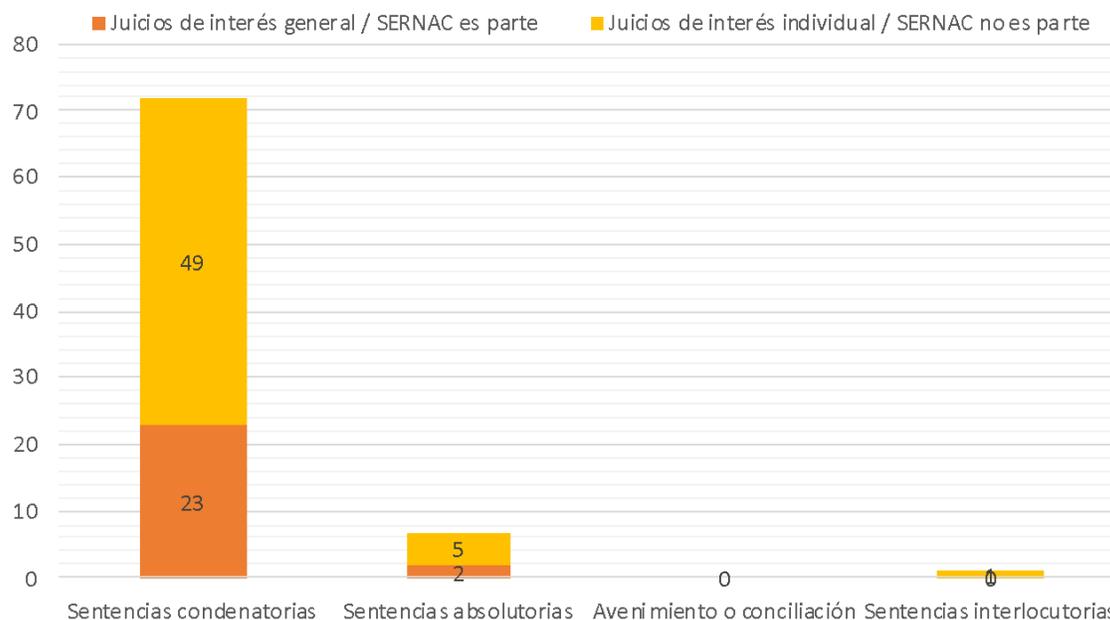
**Tabla N° 16: Sentencias recibidas por la DR de Coquimbo según el resultado del juicio, con indicación de si el SERNAC es parte o no**

Resultado del juicio	Juicios de interés general / SERNAC es parte	Juicios de interés individual / SERNAC no es parte	Cantidad de sentencias
Sentencias condenatorias	23	49	<b>72</b>
Sentencias absolutorias	2	5	<b>7</b>
Avenimiento o conciliación	0	0	<b>0</b>
Sentencias interlocutorias	0	1	<b>1</b>
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>55</b>	<b>80</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



**Gráfico N° 10: Resultados de las sentencias recibidas distinguiendo si el SERNAC es parte o no del juicio**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

De la tabla y gráfico precedente, es posible advertir respecto al resultado de los juicios en que el SERNAC fue parte (25), que en el **92% de los casos el resultado fue una sentencia condenatoria**, y el 8% de los juicios restantes concluyó con una sentencia absolutoria.

### **3.1.6. REGIÓN DE VALPARAÍSO**

Durante el año 2022, **se informaron 10 sentencias por parte de los tribunales de la Región de Valparaíso**, por intermedio de la Dirección Regional respectiva<sup>7</sup>. De aquellas resoluciones firmes y ejecutoriadas, 9 corresponden a sentencias definitivas y 1 es interlocutoria.

A continuación se examinan dichas sentencias, desglosando la información de acuerdo con el resultado del juicio, y según la participación que tuvo el SERNAC en la causa.

**Tabla N° 17: Sentencias recibidas por la DR de Valparaíso**

Tipo de sentencia	Cantidad
Condenatorias	4
Absolutorias	3
Avenimientos o conciliaciones	2
Interlocutorias	1
<b>Total general</b>	<b>10</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

<sup>7</sup> Durante el año 2021 y 2020, el Servicio Nacional del Consumidor no recibió sentencias de parte de los tribunales de la Región de Valparaíso.



**Tabla N° 18: Sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas recibidas por la DR de Valparaíso según el resultado del juicio, desglosado por Juzgado**

JUZGADO	Resultado del juicio			TOTAL
	Condenatorias	Absolutorias	Avenimientos	
1er JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VALPARAÍSO	1	1	0	2
2DO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE QUILLOTA	2	0	1	3
2do JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SAN ANTONIO	0	1	0	1
3er JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VALPARAÍSO	1	1	0	2
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE QUILLOTA	0	0	1	1
<b>Total regional</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

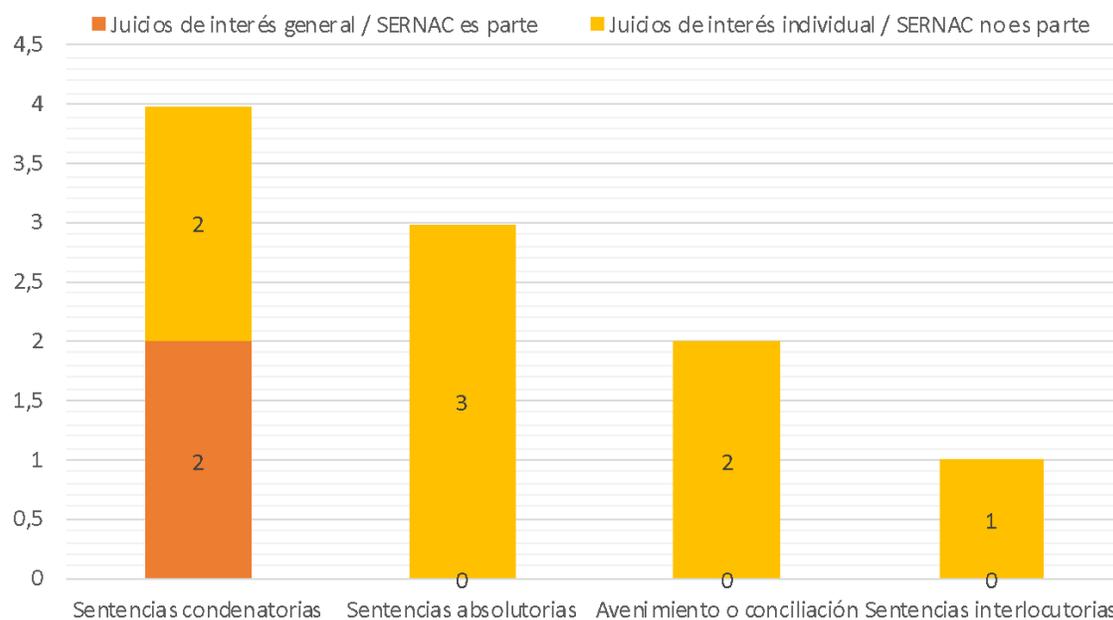
**Tabla N° 19: Sentencias recibidas por la DR de Valparaíso según el resultado del juicio, con indicación de si el SERNAC es parte o no**

Resultado del juicio	Juicios de interés general / SERNAC es parte	Juicios de interés individual / SERNAC no es parte	Cantidad de sentencias
Sentencias condenatorias	2	2	4
Sentencias absolutorias	0	3	3
Avenimiento o conciliación	0	2	2
Sentencias interlocutorias	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>10</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



**Gráfico N° 11: Resultados de las sentencias recibidas distinguiendo si el SERNAC es parte o no del juicio**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

De la tabla y gráfico precedente, es posible advertir respecto al resultado de los juicios en que el SERNAC fue parte (2), que en el **100% de los casos el resultado fue una sentencia condenatoria**.

### 3.1.7. REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

Durante el año 2022, **se informaron 603 sentencias por parte de los tribunales de la Región Metropolitana**, por intermedio de la Dirección Regional respectiva, lo que representa un aumento del 96% respecto del año pasado, toda vez que durante el 2021 se remitieron 308 sentencias. De aquellas resoluciones firmes y ejecutoriadas, 529 corresponden a sentencias definitivas y 74 a interlocutorias.

A continuación se examinan dichas sentencias, desglosando la información de acuerdo con el resultado del juicio, y según la participación que tuvo el SERNAC en la causa.

**Tabla N° 20: Sentencias recibidas por la DR Metropolitana**

Tipo de sentencia	Cantidad
Condenatorias	275
Absolutorias	211
Avenimientos o conciliaciones	43
Interlocutorias	74
<b>Total general</b>	<b>603</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



**Tabla N° 21: Sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas recibidas por la DR Metropolitana según el resultado del juicio, desglosado por Juzgado**

JUZGADO	Resultado del juicio			TOTAL
	Condenatorias	Absolutorias	Avenimientos	
1ER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ESTACIÓN CENTRAL	2	0	0	<b>2</b>
1ER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LAS CONDES	39	17	0	<b>56</b>
1ER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE MAIPÚ	3	0	0	<b>3</b>
1ER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PUDAHUEL	3	4	8	<b>15</b>
1ER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PUENTE ALTO	2	0	0	<b>2</b>
1ER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE RECOLETA	12	4	1	<b>17</b>
1ER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SAN BERNARDO	12	7	0	<b>19</b>
1ER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VITACURA	17	10	0	<b>27</b>
2DO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SAN BERNARDO	5	0	0	<b>5</b>
2DO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ESTACIÓN CENTRAL	1	13	7	<b>21</b>
2DO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LA FLORIDA	8	4	0	<b>12</b>
2DO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LAS CONDES	28	17	0	<b>45</b>
2DO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE MAIPÚ	7	9	0	<b>16</b>
2DO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PROVIDENCIA	24	19	0	<b>43</b>
2DO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PUENTE ALTO	6	3	0	<b>9</b>
2DO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE RECOLETA	4	0	0	<b>4</b>
2DO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SAN MIGUEL	6	4	0	<b>10</b>
2DO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VITACURA	1	1	0	<b>2</b>
3ER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LAS CONDES	3	6	0	<b>9</b>
3ER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE MAIPÚ	0	1	0	<b>1</b>
4TO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO	46	42	22	<b>110</b>
5TO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO	0	8	0	<b>8</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE COLINA	7	2	0	<b>9</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CONCHALÍ	1	1	0	<b>2</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CURACAVÍ	1	0	0	<b>1</b>



JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE INDEPENDENCIA	3	0	0	<b>3</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LA CISTERNA	12	4	0	<b>16</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LA REINA	3	0	0	<b>3</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LO BARNECHEA	0	7	0	<b>7</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LO ESPEJO	1	0	0	<b>1</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE MACUL	7	7	0	<b>14</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE MARIA PINTO	1	1	0	<b>2</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PADRE HURTADO	2	13	2	<b>17</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PEDRO AGUIRRE CERDA	1	3	3	<b>7</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PEÑAFLORES	1	0	0	<b>1</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PEÑALOLÉN	1	1	0	<b>2</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE QUILICURA	3	3	0	<b>6</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE RENCA	2	0	0	<b>2</b>
<b>Total regional</b>	<b>275</b>	<b>211</b>	<b>43</b>	<b>18</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

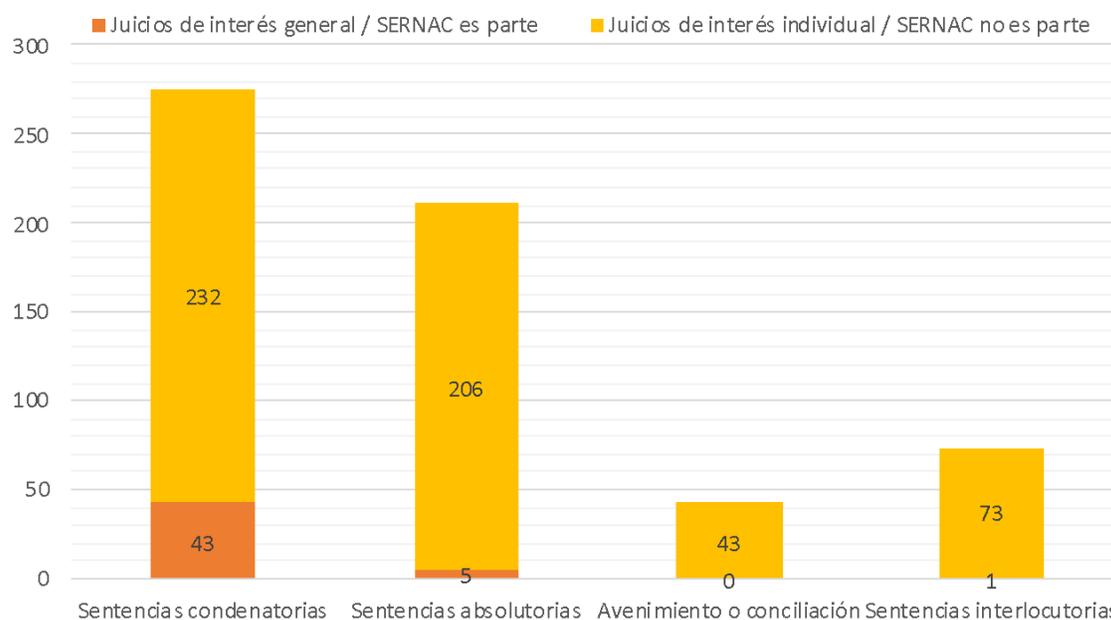
**Tabla N° 22: Sentencias recibidas por la DR Metropolitana según el resultado del juicio, con indicación de si el SERNAC es parte o no**

Resultado del juicio	Juicios de interés general / SERNAC es parte	Juicios de interés individual / SERNAC no es parte	Cantidad de sentencias
Sentencias condenatorias	43	232	<b>275</b>
Sentencias absolutorias	5	206	<b>211</b>
Avenimiento o conciliación	0	43	<b>43</b>
Sentencias interlocutorias	1	73	<b>74</b>
<b>Total general</b>	<b>49</b>	<b>554</b>	<b>603</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



**Gráfico N° 12: Resultados de las sentencias recibidas distinguiendo si el SERNAC es parte o no del juicio**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

De la tabla y gráfico precedente, es posible advertir respecto al resultado de los juicios en que el SERNAC fue parte (49), que en el **88% de los casos el resultado fue una sentencia condenatoria**, y el 12% de los juicios restantes concluyó con una sentencia absolutoria.

### **3.1.8. REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS**

Durante el año 2022, **se informaron 66 sentencias por parte de los tribunales de la Región de O'Higgins**, por intermedio de la Dirección Regional respectiva, lo que representa un aumento del 69% respecto del año pasado, toda vez que durante el 2021 se remitieron 39 sentencias. De aquellas resoluciones firmes y ejecutoriadas, 63 corresponden a sentencias definitivas y 3 a interlocutorias.

A continuación se examinan dichas sentencias, desglosando la información de acuerdo con el resultado del juicio, y según la participación que tuvo el SERNAC en la causa.

**Tabla N° 23: Sentencias recibidas por la DR de O'Higgins**

Tipo de sentencia	Cantidad
Condenatorias	46
Absolutorias	17
Avenimientos o conciliaciones	0
Interlocutorias	3
<b>Total general</b>	<b>66</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



**Tabla N° 24: Sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas recibidas por la DR de O'Higgins según el resultado del juicio, desglosado por Juzgado**

JUZGADO	Resultado del juicio			TOTAL
	Condenatorias	Absolutorias	Avenimientos	
1er JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE RANCAGUA	44	17	0	<b>61</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE MACHALÍ	2	0	0	<b>2</b>
<b>Total regional</b>	<b>46</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>63</b>

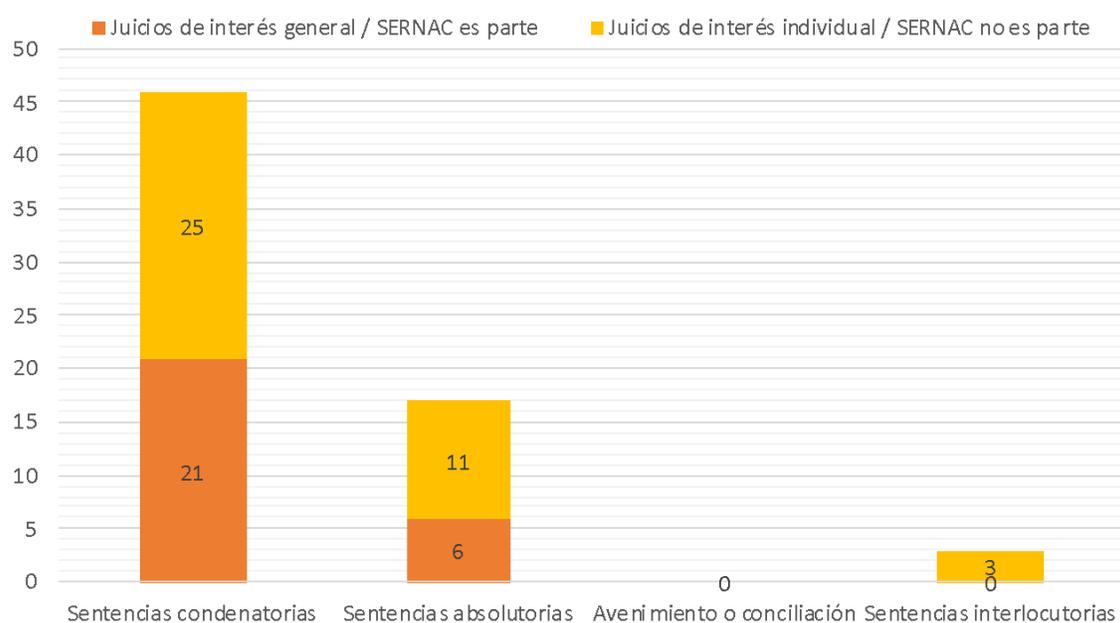
Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Tabla N° 25: Sentencias recibidas por la DR de O'Higgins según el resultado del juicio, con indicación de si el SERNAC es parte o no**

Resultado del juicio	Juicios de interés general / SERNAC es parte	Juicios de interés individual / SERNAC no es parte	Cantidad de sentencias
Sentencias condenatorias	21	25	<b>46</b>
Sentencias absolutorias	6	11	<b>17</b>
Avenimiento o conciliación	0	0	<b>0</b>
Sentencias interlocutorias	0	3	<b>3</b>
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>39</b>	<b>66</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Gráfico N° 13: Resultados de las sentencias recibidas distinguiendo si el SERNAC es parte o no del juicio**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



De la tabla y gráfico precedente, es posible advertir respecto al resultado de los juicios en que el SERNAC fue parte (27), que en el **78% de los casos el resultado fue una sentencia condenatoria**, y el 22% de los juicios restantes concluyó con una sentencia absolutoria.

### 3.1.9. REGIÓN DEL MAULE

Durante el año 2022, **se informaron 188 sentencias por parte de los tribunales de la Región del Maule**, por intermedio de la Dirección Regional respectiva, lo que representa un aumento del 194% respecto del año pasado, toda vez que durante el 2021 se remitieron 64 sentencias. De aquellas resoluciones firmes y ejecutoriadas, 182 corresponden a sentencias definitivas y 6 a interlocutorias.

A continuación se examinan dichas sentencias, desglosando la información de acuerdo con el resultado del juicio, y según la participación que tuvo el SERNAC en la causa.

**Tabla N° 26: Sentencias recibidas por la DR del Maule**

Tipo de sentencia	Cantidad
Condenatorias	99
Absolutorias	73
Avenimientos o conciliaciones	10
Interlocutorias	6
<b>Total general</b>	<b>188</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Tabla N° 27: Sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas recibidas por la DR del Maule según el resultado del juicio, desglosado por Juzgado**

JUZGADO	Resultado del juicio			TOTAL
	Condenatorias	Absolutorias	Avenimientos	
1ER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CURICÓ	14	15	1	<b>30</b>
1er JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TALCA	8	6	0	<b>14</b>
2do JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CURICÓ	5	16	8	<b>29</b>
2do JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TALCA	30	18	0	<b>48</b>
3er JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TALCA	27	11	1	<b>39</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE COLBÚN	1	3	0	<b>4</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LICANTEN	1	0	0	<b>1</b>



JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PARRAL	9	2	0	<b>11</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PELLUHUE	2	0	0	<b>2</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SAN JAVIER	0	2	0	<b>2</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VILLA ALEGRE	1	0	0	<b>1</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE YERBAS BUENAS	1	0	0	<b>1</b>
<b>Total regional</b>	<b>99</b>	<b>73</b>	<b>10</b>	<b>182</b>

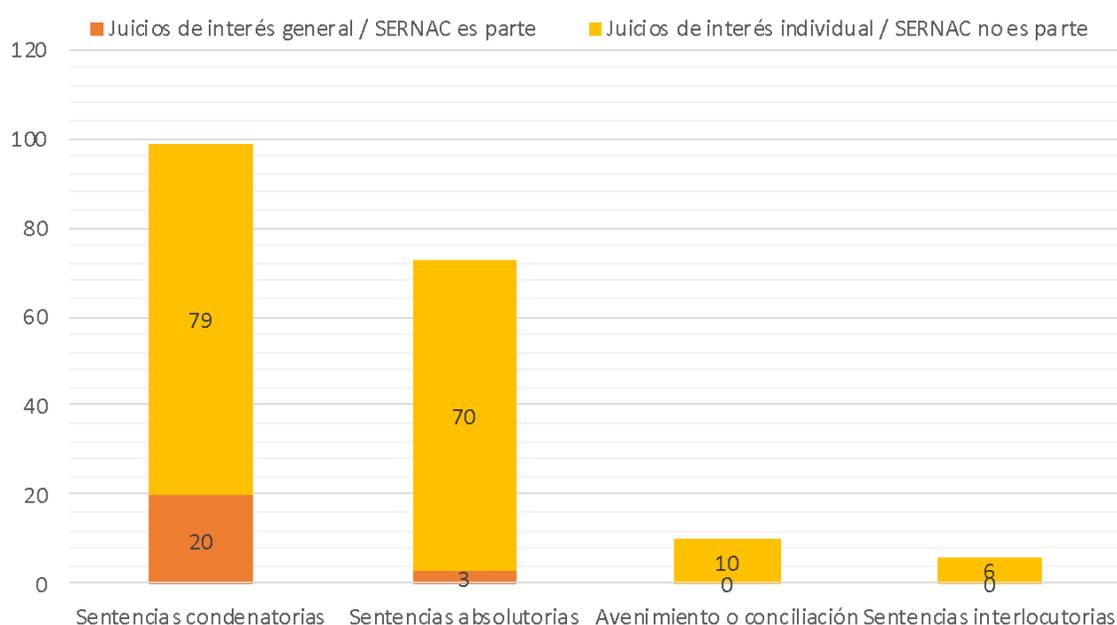
Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Tabla N° 28: Sentencias recibidas por la DR del Maule según el resultado del juicio, con indicación de si el SERNAC es parte o no**

Resultado del juicio	Juicios de interés general / SERNAC es parte	Juicios de interés individual / SERNAC no es parte	Cantidad de sentencias
Sentencias condenatorias	20	79	<b>99</b>
Sentencias absolutorias	3	70	<b>73</b>
Avenimiento o conciliación	0	10	<b>10</b>
Sentencias interlocutorias	0	6	<b>6</b>
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>165</b>	<b>188</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Gráfico N° 14: Resultados de las sentencias recibidas distinguiendo si el SERNAC es parte o no del juicio**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



De la tabla y gráfico precedente, es posible advertir respecto al resultado de los juicios en que el SERNAC fue parte (23), que en el **87% de los casos el resultado fue una sentencia condenatoria**, y el 13% de los juicios restantes concluyó con una sentencia absolutoria.

### **3.1.10. REGIÓN DEL ÑUBLE**

Durante el año 2022, **se informaron 43 sentencias por parte de los tribunales de la Región de Ñuble** por intermedio de la Dirección Regional respectiva<sup>8</sup>. Todas aquellas resoluciones corresponden a sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas.

A continuación se examinan dichas sentencias, desglosando la información de acuerdo con el resultado del juicio, y según la participación que tuvo el SERNAC en la causa.

**Tabla N° 29: Sentencias recibidas por la DR de Ñuble**

Tipo de sentencia	Cantidad
Condenatorias	24
Absolutorias	8
Avenimientos o conciliaciones	11
Interlocutorias	0
<b>Total general</b>	<b>43</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Tabla N° 30: Sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas recibidas por la DR de Ñuble según el resultado del juicio, desglosado por Juzgado**

JUZGADO	Resultado del juicio			TOTAL
	Condenatorias	Absolutorias	Avenimientos	
1ER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CHILLÁN	11	2	8	<b>21</b>
2DO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CHILLÁN	12	5	3	<b>20</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SAN CARLOS	1	1	0	<b>2</b>
<b>Total regional</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>43</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

<sup>8</sup> Durante el año 2021 no se recibieron sentencias de los tribunales de la región de Ñuble.

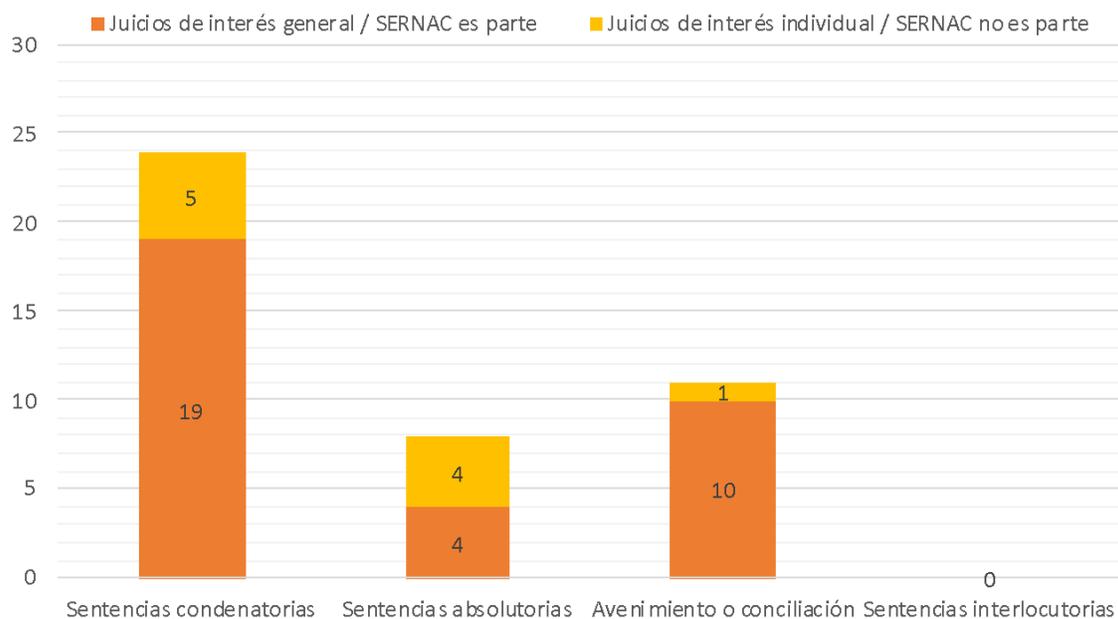


**Tabla N° 31: Sentencias recibidas por la DR de Ñuble según el resultado del juicio, con indicación de si el SERNAC es parte o no**

Resultado del juicio	Juicios de interés general / SERNAC es parte	Juicios de interés individual / SERNAC no es parte	Cantidad de sentencias
Sentencias condenatorias	19	5	<b>24</b>
Sentencias absolutorias	4	4	<b>8</b>
Avenimiento o conciliación	10	1	<b>11</b>
Sentencias interlocutorias	0	0	<b>0</b>
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>43</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Gráfico N° 15: Resultados de las sentencias recibidas distinguiendo si el SERNAC es parte o no del juicio**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

De la tabla y gráfico precedente, es posible advertir respecto del resultado de los juicios en que el SERNAC fue parte (33), que en el **58% de los casos el resultado fue una sentencia condenatoria**, el 12% corresponde a sentencias absolutorias, mientras que 30% de los juicios restantes concluyó con un acuerdo conciliatorio o avenimiento.



### 3.1.11. REGIÓN DEL BIOBÍO

Durante el año 2022, **se informaron 43 sentencias por parte de los tribunales de la Región del Biobío**, por intermedio de la Dirección Regional respectiva, lo que representa un aumento del 130% respecto del año pasado, toda vez que durante el 2021 se remitieron 23 sentencias. De aquellas resoluciones firmes y ejecutoriadas, 51 corresponden a sentencias definitivas y 2 a interlocutorias.

A continuación se examinan dichas sentencias, desglosando la información de acuerdo con el resultado del juicio, y según la participación que tuvo el SERNAC en la causa.

**Tabla N° 32: Sentencias recibidas por la DR del Biobío**

Tipo de sentencia	Cantidad
Condenatorias	16
Absolutorias	17
Avenimientos o conciliaciones	18
Interlocutorias	2
<b>Total general</b>	<b>53</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Tabla N° 33: Sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas recibidas por la DR del Biobío según el resultado del juicio, desglosado por Juzgado**

JUZGADO	Resultado del juicio			TOTAL
	Condenatorias	Absolutorias	Avenimientos	
1ER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TALCAHUANO	3	0	0	<b>3</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ARAUCO	1	0	0	<b>1</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CORONEL	7	12	2	<b>21</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CURANILAHUE	3	0	14	<b>17</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE HUALPÉN	1	4	1	<b>6</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LOTA	1	0	0	<b>1</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE YUMBEL	0	1	1	<b>2</b>
<b>Total regional</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>51</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

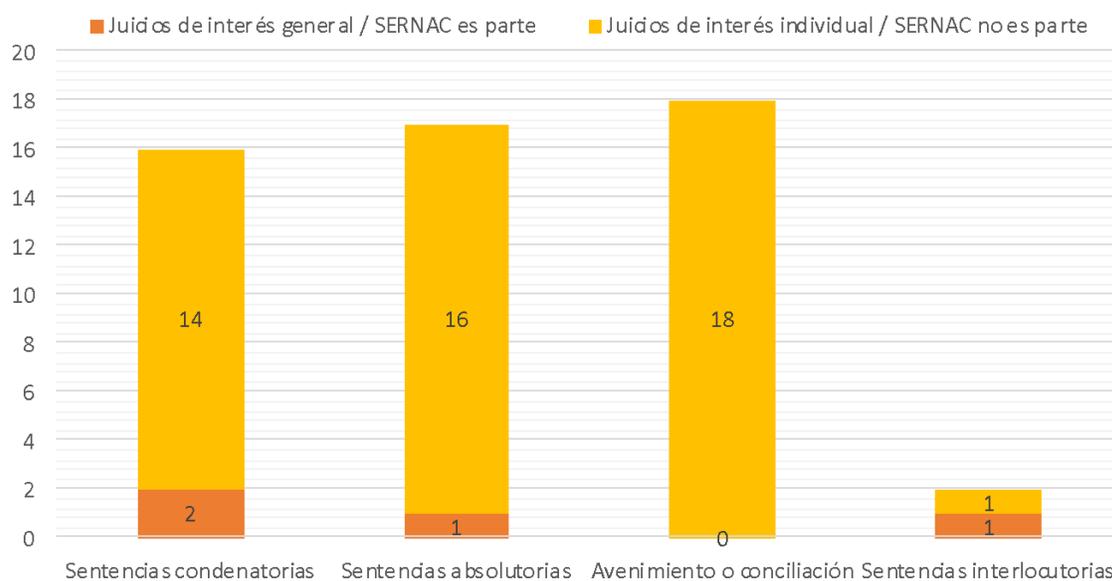


**Tabla N° 34: Sentencias recibidas por la DR del Biobío según el resultado del juicio, con indicación de si el SERNAC es parte o no**

Resultado del juicio	Juicios de interés general / SERNAC es parte	Juicios de interés individual / SERNAC no es parte	Cantidad de sentencias
Sentencias condenatorias	2	14	<b>16</b>
Sentencias absolutorias	1	16	<b>17</b>
Avenimiento o conciliación	0	18	<b>18</b>
Sentencias interlocutorias	1	1	<b>2</b>
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>49</b>	<b>53</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Gráfico N° 16: Resultados de las sentencias recibidas distinguiendo si el SERNAC es parte o no del juicio**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

De la tabla y gráfico precedente, es posible advertir respecto al resultado de los juicios en que el SERNAC fue parte (4), que en el **50% de los casos el resultado fue una sentencia condenatoria**, y el 25% de los juicios restantes concluyó con una sentencia absolutoria. El restante 25% corresponde a una sentencia interlocutoria que falló cuestiones de competencia.



### 3.1.12. REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

Durante el año 2022, **se informaron 14 sentencias por parte de los tribunales de la Región de La Araucanía**, por intermedio de la Dirección Regional respectiva, lo que representa un aumento del 180% respecto del año pasado, toda vez que durante el 2021 se remitieron 5 sentencias. De aquellas resoluciones firmes y ejecutoriadas, todas corresponden a sentencias definitivas.

A continuación se examinan dichas sentencias, desglosando la información de acuerdo con el resultado del juicio, y según la participación que tuvo el SERNAC en la causa.

**Tabla N° 35: Sentencias recibidas por la DR de La Araucanía**

Tipo de sentencia	Cantidad
Condenatorias	7
Absolutorias	4
Avenimientos o conciliaciones	3
Interlocutorias	0
<b>Total general</b>	<b>14</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Tabla N° 36: Sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas recibidas por la DR de La Araucanía según el resultado del juicio, desglosado por Juzgado**

JUZGADO	Resultado del juicio			TOTAL
	Condenatorias	Absolutorias	Avenimientos	
1er JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO	1	0	0	<b>1</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE GORBEA	3	0	2	<b>5</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE LAUTARO	3	1	0	<b>4</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PITRUFQUÉN	0	2	1	<b>3</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TRAIGUÉN	0	1	0	<b>1</b>
<b>Total regional</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>14</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

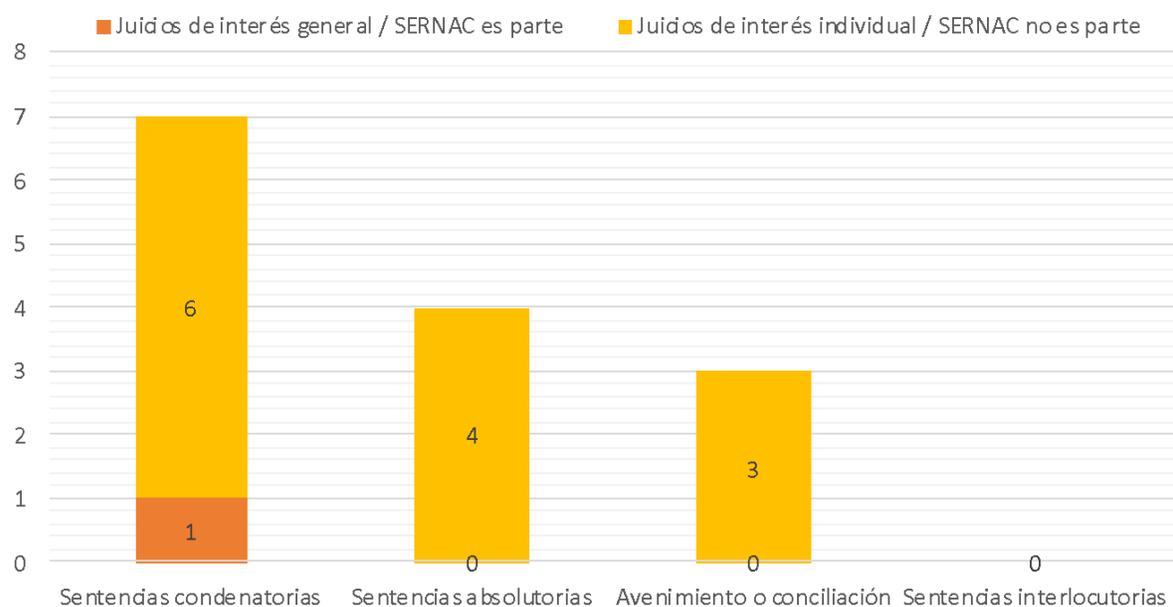


**Tabla N° 37: Sentencias recibidas por la DR de La Araucanía según el resultado del juicio, con indicación de si el SERNAC es parte o no**

Resultado del juicio	Juicios de interés general / SERNAC es parte	Juicios de interés individual / SERNAC no es parte	Cantidad de sentencias
Sentencias condenatorias	1	6	<b>7</b>
Sentencias absolutorias	0	4	<b>4</b>
Avenimiento o conciliación	0	3	<b>3</b>
Sentencias interlocutorias	0	0	<b>0</b>
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>14</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Gráfico N° 17: Resultados de las sentencias recibidas distinguiendo si el SERNAC es parte o no del juicio**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

De la tabla y gráfico precedente, es posible distinguir que el SERNAC fue parte de un solo juicio, en el cual se obtuvo una sentencia condenatoria.



### 3.1.13. REGIÓN DE LOS RÍOS

Durante el año 2022, **se informaron 55 sentencias por parte de los tribunales de la Región de Los Ríos**, por intermedio de la Dirección Regional respectiva, lo que representa un aumento del 686% respecto del año pasado, toda vez que durante el 2021 se remitieron 7 sentencias. De aquellas resoluciones firmes y ejecutoriadas, todas corresponden a sentencias definitivas.

A continuación se examinan dichas sentencias, desglosando la información de acuerdo con el resultado del juicio, y según la participación que tuvo el SERNAC en la causa.

**Tabla N° 38: Sentencias recibidas por la DR de Los Ríos**

Tipo de sentencia	Cantidad
Condenatorias	31
Absolutorias	22
Avenimientos o conciliaciones	2
Interlocutorias	0
<b>Total general</b>	<b>55</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Tabla N° 39: Sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas recibidas por la DR de Los Ríos según el resultado del juicio, desglosado por Juzgado**

JUZGADO	Resultado del juicio			TOTAL
	Condenatorias	Absolutorias	Avenimientos	
1ER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VALDIVIA	10	6	0	<b>16</b>
2do JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VALDIVIA	21	16	2	<b>39</b>
<b>Total regional</b>	<b>31</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>55</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

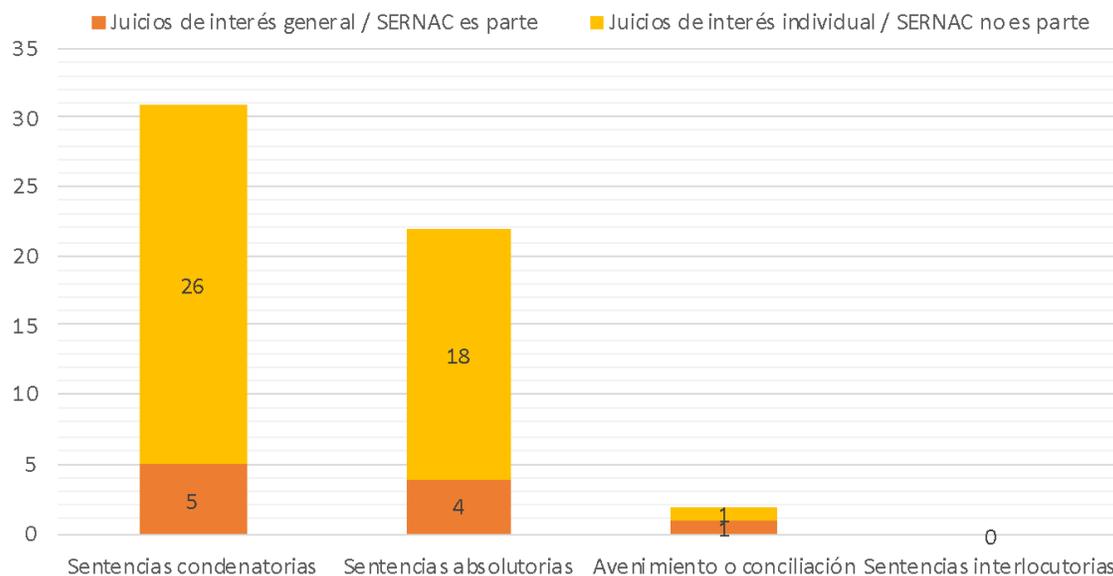
**Tabla N° 40: Sentencias recibidas por la DR de Los Ríos según el resultado del juicio, con indicación de si el SERNAC es parte o no**

Resultado del juicio	Juicios de interés general / SERNAC es parte	Juicios de interés individual / SERNAC no es parte	Cantidad de sentencias
Sentencias condenatorias	5	26	<b>31</b>
Sentencias absolutorias	4	18	<b>22</b>
Avenimiento o conciliación	1	1	<b>2</b>
Sentencias interlocutorias	0	0	<b>0</b>
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>45</b>	<b>55</b>



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Gráfico N° 18: Resultados de las sentencias recibidas distinguiendo si el SERNAC es parte o no del juicio**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

De la tabla y gráfico precedente, es posible advertir respecto al resultado de los juicios en que el SERNAC fue parte (10), que en el **50% de los casos el resultado fue una sentencia condenatoria**, y el 40% de los juicios restantes concluyó con una sentencia absolutoria.

### **3.1.14. REGIÓN DE LOS LAGOS**

Durante el año 2022, **se informaron 17 sentencias por parte de los tribunales de la Región de Los Lagos**, por intermedio de la Dirección Regional respectiva, lo que representa un aumento del 1600% respecto del año pasado, toda vez que durante el 2021 se remitió 1 sentencia. De aquellas resoluciones firmes y ejecutoriadas, todas corresponden a sentencias definitivas.

A continuación se examinan dichas sentencias, desglosando la información de acuerdo con el resultado del juicio, y según la participación que tuvo el SERNAC en la causa.

**Tabla N° 41: Sentencias recibidas por la DR de Los Lagos**

Tipo de sentencia	Cantidad
Condenatorias	13
Absolutorias	4
Avenimientos o conciliaciones	0
Interlocutorias	0
<b>Total general</b>	<b>17</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



**Tabla N° 42: Sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas recibidas por la DR de Los Lagos según el resultado del juicio, desglosado por Juzgado**

JUZGADO	Resultado del juicio			TOTAL
	Condenatorias	Absolutorias	Avenimientos	
1ER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE OSORNO	5	2	0	<b>7</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE FRUTILLAR	2	0	0	<b>2</b>
2do JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PUERTO MONTT	2	1	0	<b>3</b>
2do JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE OSORNO	4	1	0	<b>5</b>
<b>Total regional</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>17</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

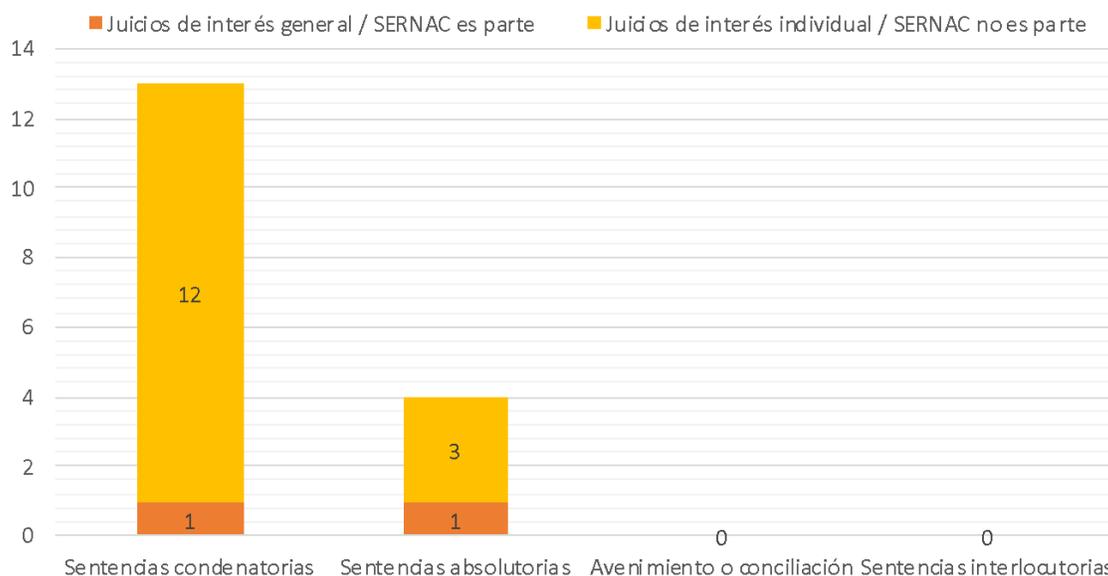
**Tabla N° 43: Sentencias recibidas por la DR de Los Lagos según el resultado del juicio, con indicación de si el SERNAC es parte o no**

Resultado del juicio	Juicios de interés general / SERNAC es parte	Juicios de interés individual / SERNAC no es parte	Cantidad de sentencias
Sentencias condenatorias	1	12	<b>13</b>
Sentencias absolutorias	1	3	<b>4</b>
Avenimiento o conciliación	0	0	<b>0</b>
Sentencias interlocutorias	0	0	<b>0</b>
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>17</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



**Gráfico N° 19: Resultados de las sentencias recibidas distinguiendo si el SERNAC es parte o no del juicio**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

De la tabla y gráfico precedente, es posible advertir respecto del resultado de los juicios en que el SERNAC fue parte (2), que en el 50% de los casos el resultado fue una sentencia condenatoria, y el 50% restante una sentencia absolutoria

### **3.1.15. REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO**

Durante el año 2022, **se informaron 107 sentencias por parte de los tribunales de la Región de Aysén**, por intermedio de la Dirección Regional respectiva<sup>9</sup>. De aquellas resoluciones firmes y ejecutoriadas, 105 corresponden a sentencias definitivas y 2 son interlocutorias.

A continuación se examinan dichas sentencias, desglosando la información de acuerdo con el resultado del juicio, y según la participación que tuvo el SERNAC en la causa.

**Tabla N° 44: Sentencias recibidas por la DR de Aysén**

Tipo de sentencia	Cantidad
Condenatorias	45
Absolutorias	20
Avenimientos o conciliaciones	40
Interlocutorias	2
<b>Total general</b>	<b>107</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

<sup>9</sup> Durante el año 2012, el Servicio Nacional del Consumidor no recibió sentencias de parte de los tribunales de la Región de Aysén.



**Tabla N° 45: Sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas recibidas por la DR de Aysén según el resultado del juicio, desglosado por Juzgado**

JUZGADO	Resultado del juicio			TOTAL
	Condenatorias	Absolutorias	Avenimientos	
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE COYHAIQUE	44	17	40	<b>101</b>
JUZGADO POLICIA LOCAL DE PUERTO AYSÉN	1	3	0	<b>4</b>
<b>Total regional</b>	<b>45</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>105</b>

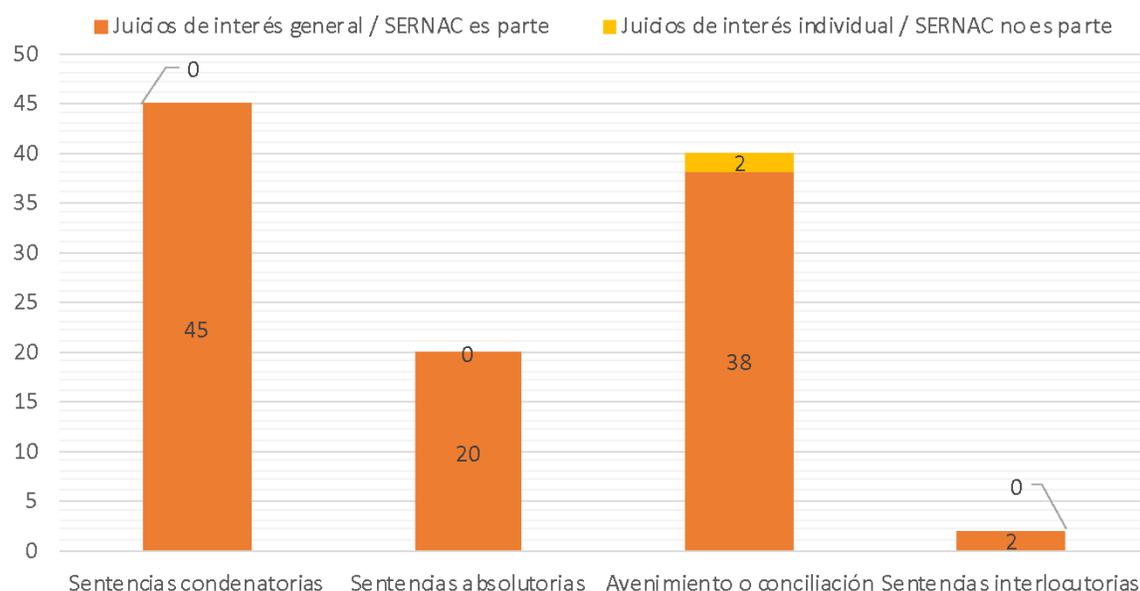
Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Tabla N° 46: Sentencias recibidas por la DR de Aysén según el resultado del juicio, con indicación de si el SERNAC es parte o no**

Resultado del juicio	Juicios de interés general / SERNAC es parte	Juicios de interés individual / SERNAC no es parte	Cantidad de sentencias
Sentencias condenatorias	45	0	<b>45</b>
Sentencias absolutorias	20	0	<b>20</b>
Avenimiento o conciliación	38	2	<b>40</b>
Sentencias interlocutorias	2	0	<b>2</b>
<b>Total general</b>	<b>105</b>	<b>2</b>	<b>107</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Gráfico N° 20: Resultados de las sentencias recibidas distinguiendo si el SERNAC es parte o no del juicio**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.



De la tabla y gráfico precedente, es posible advertir respecto al resultado de los juicios en que el SERNAC fue parte (105), que en el **43% de los casos el resultado fue una sentencia condenatoria**, y el 19% de los juicios restantes concluyó con una sentencia absolutoria. Es destacable que un gran porcentaje de causas (38%) terminó con un acuerdo conciliatorio o avenimiento.

### **3.1.16. REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA**

Durante el año 2022, **se informaron 138 sentencias por parte de los tribunales de la Región de Magallanes**, por intermedio de la Dirección Regional respectiva<sup>10</sup>. De aquellas resoluciones firmes y ejecutoriadas, 136 corresponden a sentencias definitivas y 2 a interlocutorias.

A continuación se examinan dichas sentencias, desglosando la información de acuerdo con el resultado del juicio, y según la participación que tuvo el SERNAC en la causa.

**Tabla N° 47: Sentencias recibidas por la DR de Magallanes**

Tipo de sentencia	Cantidad
Condenatorias	106
Absolutorias	30
Avenimientos o conciliaciones	0
Interlocutorias	2
<b>Total general</b>	<b>138</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Tabla N° 48: Sentencias definitivas firmes y ejecutoriadas recibidas por la DR de Magallanes según el resultado del juicio, desglosado por Juzgado**

JUZGADO	Resultado del juicio			TOTAL
	Condenatorias	Absolutorias	Avenimientos	
1er JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PUNTA ARENAS	38	14	0	<b>52</b>
2do JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PUNTA ARENAS	55	14	0	<b>69</b>
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PUERTO NATALES	12	2	0	<b>14</b>

<sup>10</sup> Durante el año 2021 y 2022, el Servicio Nacional del Consumidor no recibió sentencias de parte de los tribunales de la Región de Magallanes.



JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE PUERTO PORVENIR	1	0	0	<b>1</b>
<b>Total regional</b>	<b>106</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>136</b>

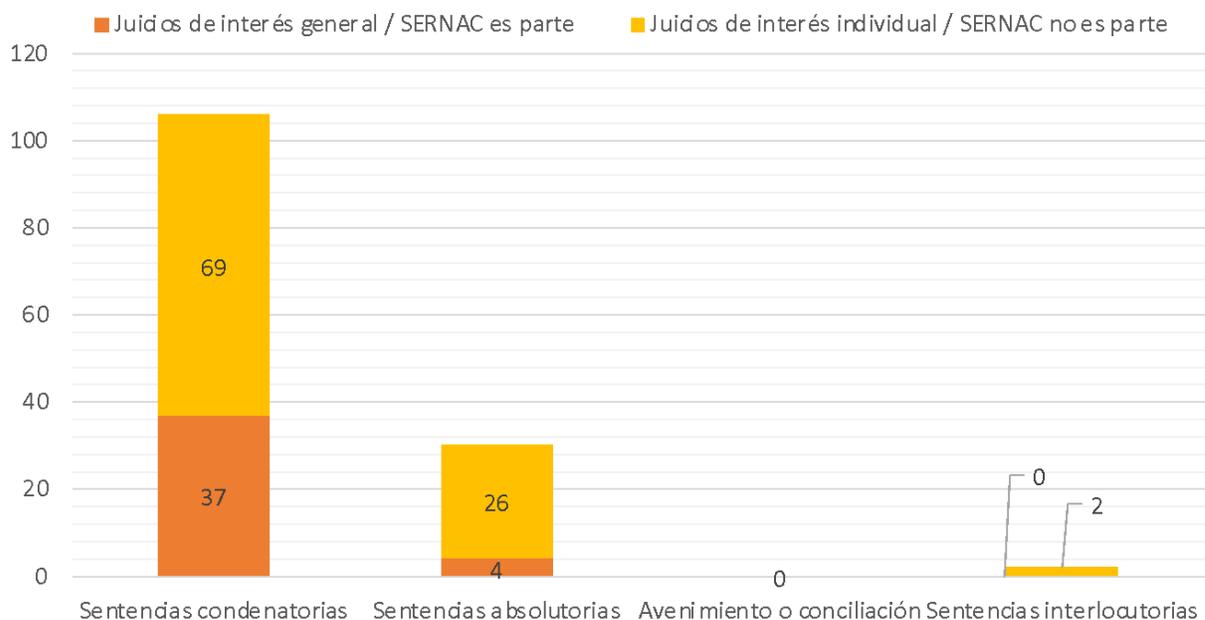
Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Tabla N° 49: Sentencias recibidas por la DR de Magallanes según el resultado del juicio, con indicación de si el SERNAC es parte o no**

Resultado del juicio	Juicios de interés general / SERNAC es parte	Juicios de interés individual / SERNAC no es parte	Cantidad de sentencias
Sentencias condenatorias	37	69	<b>106</b>
Sentencias absolutorias	4	26	<b>30</b>
Avenimiento o conciliación	0	0	<b>0</b>
Sentencias interlocutorias	0	2	<b>2</b>
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>97</b>	<b>138</b>

Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

**Gráfico N° 21: Resultados de las sentencias recibidas distinguiendo si el SERNAC es parte o no del juicio**



Fuente: Información entregada por los tribunales del país, elaboración propia.

De la tabla y gráfico precedente, es posible advertir respecto del resultado de los juicios en que el SERNAC fue parte (41), que en el **90% de los casos el resultado fue una sentencia condenatoria**, y el 9% de los juicios restantes concluyó con una sentencia absolutoria.

