



**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor

**INFORME  
ESTADÍSTICO DE  
SENTENCIAS**

**2023**





# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

## INFORME ESTADÍSTICO DE SENTENCIAS 2023



Licencia creative commons 4.0

Prohibido su uso comercial

Prohibido modificar su contenido

Se autoriza su reproducción total o parcial gratuita citando la fuente

Servicio nacional del consumidor  
Teatinos N°50, piso 1°, Santiago de Chile  
Junio 2024

### Confección y diseño

Arturo César Andrew González Álvarez  
Abogado del Departamento de Interpretación y Análisis Jurídico

### Revisión

Guillermo Guzmán Paz  
Jefe del Departamento de Interpretación y Análisis Jurídico

### Aprobación

Edison Orellana Ramos  
Subdirector Jurídico

Todas las fotografías utilizadas fueron obtenidas desde el banco audiovisual del SERNAC, desde el banco audiovisual de SERNATUR, o corresponden a licencias creative commons de uso libre para fines no comerciales. Los derechos de cada imagen son propiedad de sus respectivos titulares.



# ÍNDICE



MENSAJE .....	6
METODOLOGÍA .....	8
ESTADÍSTICAS NACIONALES .....	10
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA .....	14
REGIÓN DE TARAPACÁ .....	16
REGIÓN DE ANTOFAGASTA .....	18
REGIÓN DE ATACAMA .....	20
REGIÓN DE COQUIMBO .....	22
REGIÓN DE VALPARAÍSO .....	24
REGIÓN METROPOLITANA .....	26
REGIÓN DE O'HIGGINS .....	28
REGIÓN DEL MAULE .....	30
REGIÓN DEL ÑUBLE .....	32
REGIÓN DEL BIOBÍO .....	34
REGIÓN DE LA ARAUCANÍA .....	36
REGIÓN DE LOS RÍOS .....	38
REGIÓN DE LOS LAGOS .....	40
REGIÓN DE AYSÉN .....	42
REGIÓN DE MAGALLANES .....	44
FUENTES .....	46



**MENSAJE**



## **ESTIMADOS JUECES, FUNCIONARIOS, ABOGADOS Y CIUDADANOS EN GENERAL:**

Es un honor presentarles en esta oportunidad el informe estadístico de las sentencias recibidas de parte de los Juzgados Civiles y Juzgados de Policía Local correspondiente al año 2023.

Conforme lo establece el artículo 58 bis inciso primero de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, les 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.

Este informe es el producto de un esfuerzo colectivo entre este Servicio, a través del Departamento de Interpretación y Análisis Jurídico, y el Departamento de Protección Regional; en conjunto al apoyo de los Jueces y Juezas que, de forma proactiva, comprometida y constante, han remitido las sentencias que se han dictado en materia de consumo a lo largo y ancho de todo el territorio nacional.

En esta oportunidad, en respuesta a todos esos esfuerzos, hemos decidido ofrecer un documento más ameno de cara a la ciudadanía, incorporando material visual que representa la belleza de nuestro país a lo largo de todo su territorio. Cada fotografía representa no solo la diversidad geográfica de Chile, sino también la riqueza cultural y la historia que nos une como nación.

Agradecemos a todos los profesionales que contribuyeron a este informe y a quienes, día a día, velan por los derechos de los consumidores. Esperamos que esta nueva presentación visual facilite la comprensión de los datos y motive a seguir trabajando en pos de la protección y el bienestar de todos los chilenos.

Finalmente, es preciso informar que todas las sentencias que forman parte del presente informe pueden ser encontradas en el repositorio público que el SERNAC mantiene a disposición de la ciudadanía, accesible mediante la página web <https://www.sernac.cl/sentencias/app/public/> o a través del banner disponible en <https://www.sernac.cl>.

Saluda atentamente a Ud.,

**EDISON ORELLANA RAMOS**  
Subdirector Jurídico  
Servicio Nacional del Consumidor

**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor

**SERNAC**

**SERNAC**

**FIS**

**FISCALIZA** 

**METODOLOGÍA**



El informe estadístico de sentencias es un documento elaborado anualmente por el SERNAC, con el objetivo de analizar las sentencias emitidas por los Juzgados Civiles y Juzgados de Policía Local en virtud del artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

La finalidad del informe es evaluar la eficacia de la normativa de protección al consumidor y detectar tendencias relevantes en los fallos judiciales.

#### **Levantamiento de información:**

El SERNAC recopila las sentencias que les son remitidas por los mismos Juzgados a lo largo del país, de la cual se extraen los datos más relevantes, como el resultado, las multas impuestas, los artículos que las fundamentan, entre otros. Este trabajo lo realizan los abogados regionales, supervisados por el Departamento de Interpretación y Análisis Jurídico.

#### **Análisis estadístico:**

Se procesan los datos recopilados para obtener estadísticas sobre la cantidad de sentencias, tipos de infracciones, montos involucrados y resultados judiciales.

#### **Marco conceptual:**

Se establece un marco conceptual que considera la normativa legal, jurisprudencia relevante y principios de protección al consumidor. Se analiza cómo los tribunales aplican estos conceptos en sus sentencias.

#### **Recomendaciones y difusión:**

Con base en los hallazgos, el SERNAC adopta medidas para mejorar la aplicación de la ley y proteger los derechos de los consumidores, las cuales pueden consistir en acciones de interés general, focalización en ciertos mercados, elaboración de circulares interpretativas, o propuestas normativas.

#### **Cambios en la metodología estadística:**

Para este informe estadístico de sentencias 2023, el SERNAC ha decidido realizar cambios en la metodología estadística respecto a los informes anteriores, tomando como fechas de corte los meses de enero 2023 a diciembre 2023, con la finalidad de representar de forma más fidedigna los resultados obtenidos durante el año calendario. En razón de lo anterior, la base de datos utilizada repite algunas sentencias que fueron incorporadas en el informe del año 2022.

#### **Prevención:**

La región de Tarapacá no aportó información estadística para las fechas de cierre de la base de datos, sin perjuicio de que las sentencias recibidas posteriormente serán incorporadas en el informe 2024.

En resumen, el Informe Estadístico de Sentencias del SERNAC es una herramienta valiosa para evaluar de forma integral el funcionamiento del sistema de protección al consumidor de nuestro país.

**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor



# ESTADÍSTICAS NACIONALES

PALACIO DE LA MONEDA



### I.- Sentencias recibidas durante el periodo

Durante el año 2023, fueron recibidas por este Servicio un total de 1474 sentencias a nivel nacional.

Sentencias recibidas durante el 2023	
<b>N° de Sentencias</b>	1474

La distribución de las sentencias por región fue la siguiente:

N° de Sentencias	
<b>Región de Arica y Parinacota</b>	19
<b>Región de Tarapacá</b>	0
<b>Región de Antofagasta</b>	49
<b>Región de Atacama</b>	61
<b>Región de Coquimbo</b>	136
<b>Región de Valparaíso</b>	14
<b>Región Metropolitana de Santiago</b>	640
<b>Región de O'Higgins</b>	65
<b>Región del Maule</b>	208
<b>Región del Ñuble</b>	44
<b>Región del Biobío</b>	51
<b>Región de La Araucanía</b>	20
<b>Región de Los Ríos</b>	103
<b>Región de Los Lagos</b>	10
<b>Región de Aysén</b>	6
<b>Región de Magallanes y la Antártica Chilena</b>	48

**II.- Datos estadísticos recopilados**

Desglose de las sentencias recibidas por **año de dictación**:

N° de Sentencias	
<b>2014-2018</b>	87
<b>2019</b>	123
<b>2020</b>	223
<b>2021</b>	458
<b>2022</b>	409
<b>2023</b>	174

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	1170
<b>Interés general</b>	304

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	1373
<b>Sentencias interlocutorias</b>	101

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	834
<b>Absolutoria</b>	425
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	114



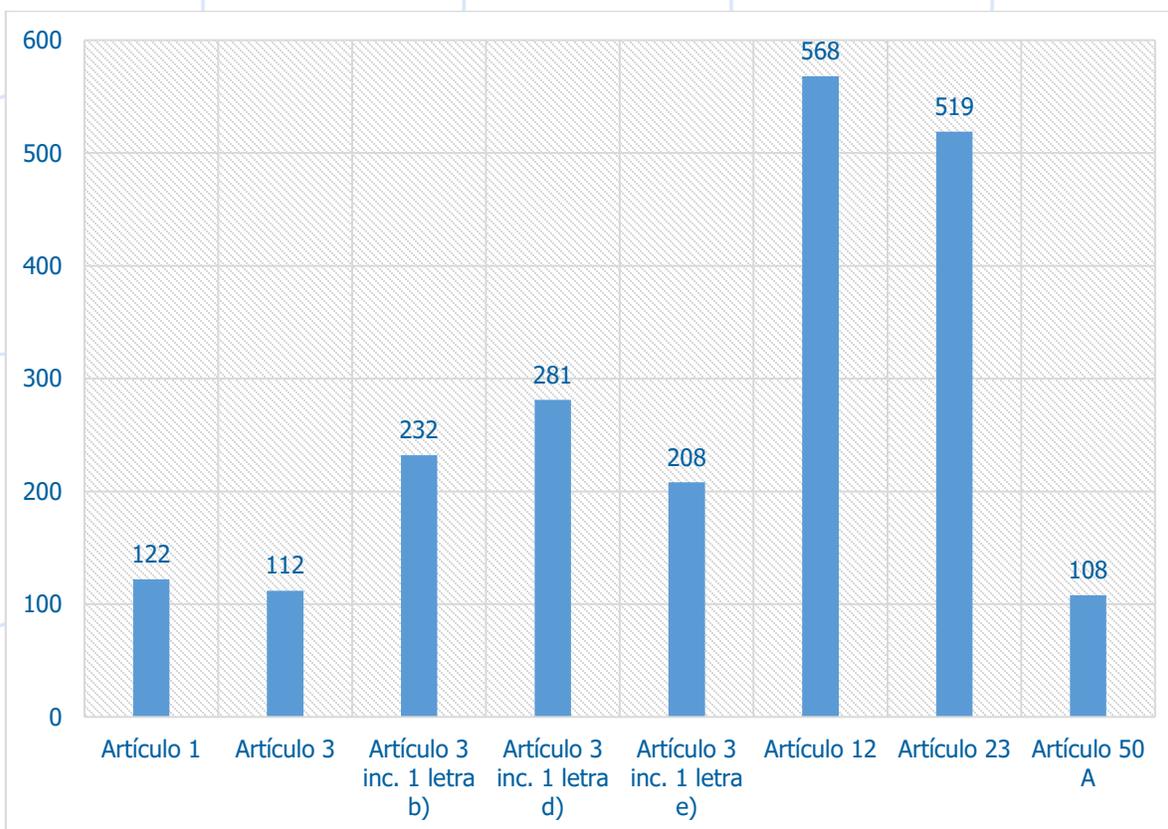
**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	22
<b>Mediana</b>	10
<b>Desviación estándar</b>	30,292

**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	\$2.528.676
<b>Mediana</b>	\$819.626
<b>Desviación estándar</b>	14.815.770,25

**Artículos más utilizados** para fundamentar las sentencias (sobre 100 citas):



**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor



**REGIÓN DE**

**ARICA Y PARINACOTA**

**PARQUE NACIONAL LAUCA**



## I.- Estadísticas Regionales

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	11
<b>Interés general</b>	8
<b>Total de sentencias recibidas</b>	19

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	19
<b>Sentencias interlocutorias</b>	0

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	12
<b>Absolutoria</b>	6
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	1

**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	22
<b>Mediana</b>	23
<b>Desviación estándar</b>	27,272

**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	\$0
<b>Mediana</b>	\$0
<b>Desviación estándar</b>	0



**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor



# REGIÓN DE TARAPACÁ

SALITRERA SANTA LAURA



### I.- Estadísticas Regionales<sup>1</sup>

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	-
<b>Interés general</b>	-
<b>Total de sentencias recibidas</b>	-

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	-
<b>Sentencias interlocutorias</b>	-

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	-
<b>Absolutoria</b>	-
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	-

**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	-
<b>Mediana</b>	-
<b>Desviación estándar</b>	-

**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	-
<b>Mediana</b>	-

<sup>1</sup> La región de Tarapacá no aportó información estadística para las fechas de cierre de la base de datos, sin perjuicio de que las sentencias recibidas posteriormente serán incorporadas en el informe 2024.

**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor



# REGIÓN DE ANTOFAGASTA

OBSERVATORIO PARANAL



### I.- Estadísticas Regionales

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	37
<b>Interés general</b>	12
<b>Total de sentencias recibidas</b>	49

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	49
<b>Sentencias interlocutorias</b>	0

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	39
<b>Absolutoria</b>	8
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	2

**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	19
<b>Mediana</b>	15
<b>Desviación estándar</b>	17.957

**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	\$2.001.655
<b>Mediana</b>	\$1.230.000
<b>Desviación estándar</b>	2.629.071,737

**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor



# REGIÓN DE ATACAMA

VALLE DEL HUASCO



## I.- Estadísticas Regionales

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	50
<b>Interés general</b>	11
<b>Total de sentencias recibidas</b>	61

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	60
<b>Sentencias interlocutorias</b>	1

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	28
<b>Absolutoria</b>	17
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	15

**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	7
<b>Mediana</b>	5
<b>Desviación estándar</b>	5,9548

**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	\$803.329
<b>Mediana</b>	\$426.980
<b>Desviación estándar</b>	735.225,5938



**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor



# REGIÓN DE COQUIMBO

VALLE DEL ELQUI



## I.- Estadísticas Regionales

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	56
<b>Interés general</b>	80
<b>Total de sentencias recibidas</b>	136

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	135
<b>Sentencias interlocutorias</b>	1

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	116
<b>Absolutoria</b>	9
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	10

**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	9
<b>Mediana</b>	6
<b>Desviación estándar</b>	24,393

**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	\$1.536.272
<b>Mediana</b>	\$677.880
<b>Desviación estándar</b>	2.230.063,102



**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor



# REGIÓN DE VALPARAÍSO

ASCENSORES DE VALPARAÍSO



### I.- Estadísticas Regionales

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	11
<b>Interés general</b>	3
<b>Total de sentencias recibidas</b>	14

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	13
<b>Sentencias interlocutorias</b>	1

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	9
<b>Absolutoria</b>	3
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	2

**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	7
<b>Mediana</b>	4
<b>Desviación estándar</b>	8,4196

**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	\$255.321
<b>Mediana</b>	\$284.990
<b>Desviación estándar</b>	82.866,53903

**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor



# REGIÓN METROPOLITANA

CERRO SAN CRISTÓBAL



### I.- Estadísticas Regionales

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	586
<b>Interés general</b>	54
<b>Total de sentencias recibidas</b>	640

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	555
<b>Sentencias interlocutorias</b>	85

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	304
<b>Absolutoria</b>	211
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	40

**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	27
<b>Mediana</b>	20
<b>Desviación estándar</b>	31,255

**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	\$6.354.023
<b>Mediana</b>	\$976.384
<b>Desviación estándar</b>	35.046.088,28



# REGIÓN DE O'HIGGINS

SEWELL



### I.- Estadísticas Regionales

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	38
<b>Interés general</b>	27
<b>Total de sentencias recibidas</b>	65

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	62
<b>Sentencias interlocutorias</b>	3

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	46
<b>Absolutoria</b>	16
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	0

**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	9
<b>Mediana</b>	5
<b>Desviación estándar</b>	6,7613

**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	\$4.049.630
<b>Mediana</b>	\$1.040.000
<b>Desviación estándar</b>	5.492.184,17

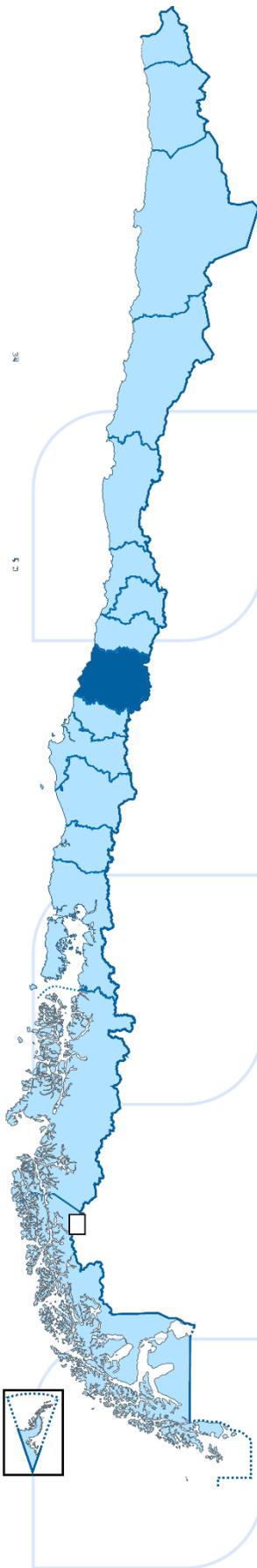
**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor



# REGIÓN DEL MAULE

VENDIMIA DE CURICÓ



### I.- Estadísticas Regionales

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	180
<b>Interés general</b>	28
<b>Total de sentencias recibidas</b>	208

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	200
<b>Sentencias interlocutorias</b>	8

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	116
<b>Absolutoria</b>	75
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	9

**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	39
<b>Mediana</b>	20
<b>Desviación estándar</b>	45,579

**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

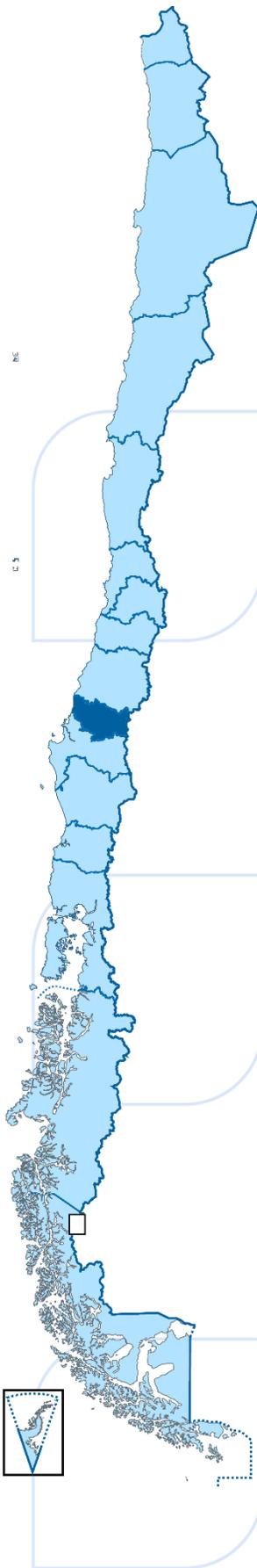
Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	\$2.277.113
<b>Mediana</b>	\$1.264.957
<b>Desviación estándar</b>	2.351.427,078



# REGIÓN DEL ÑUBLE

TERMAS DE CHILLÁN





### I.- Estadísticas Regionales

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	11
<b>Interés general</b>	33
<b>Total de sentencias recibidas</b>	44

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	44
<b>Sentencias interlocutorias</b>	0

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	26
<b>Absolutoria</b>	8
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	10

**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	17
<b>Mediana</b>	18
<b>Desviación estándar</b>	12,83

**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	\$1.703.075
<b>Mediana</b>	\$557.408
<b>Desviación estándar</b>	3.290.791,356

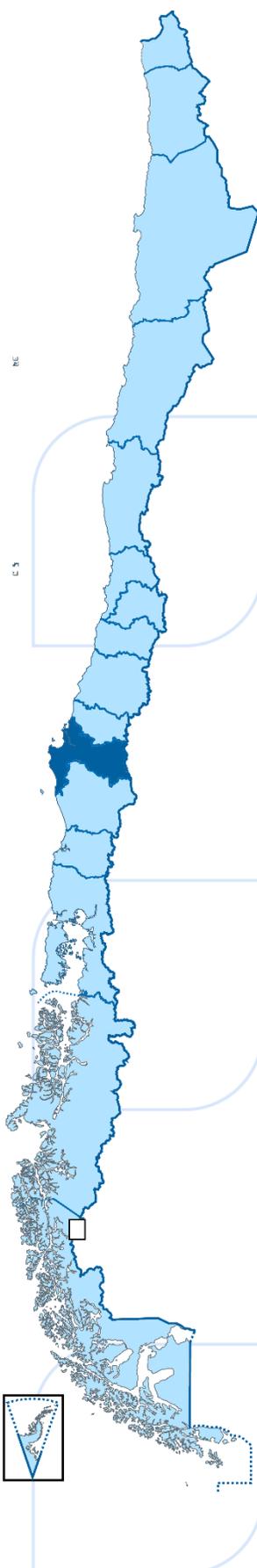
**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor



# REGIÓN DEL BIOBÍO

ALTO BIO-BIO



### I.- Estadísticas Regionales

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	45
<b>Interés general</b>	6
<b>Total de sentencias recibidas</b>	51

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	50
<b>Sentencias interlocutorias</b>	1

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	13
<b>Absolutoria</b>	14
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	17

**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	31
<b>Mediana</b>	10
<b>Desviación estándar</b>	25,349

**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	\$435.115
<b>Mediana</b>	\$435.115
<b>Desviación estándar</b>	85115

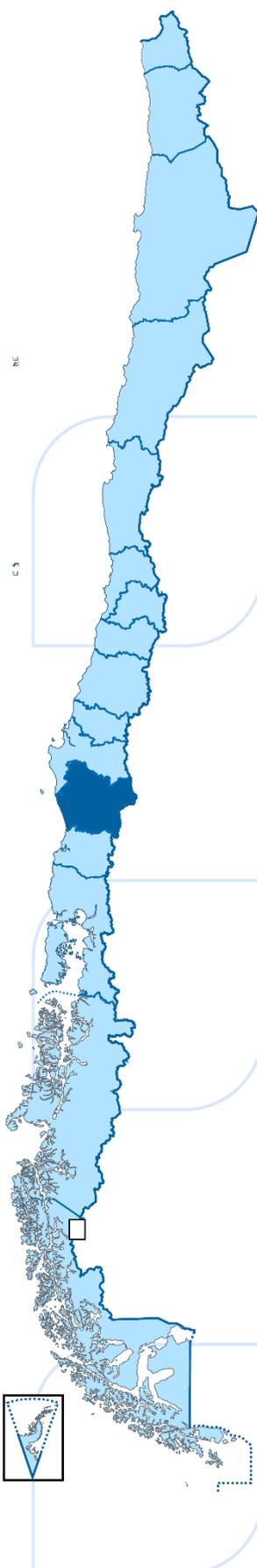
**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor



**REGIÓN DE  
LA ARAUCANÍA**

**PARQUE NACIONAL CONGUILLIO**



### I.- Estadísticas Regionales

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	17
<b>Interés general</b>	3
<b>Total de sentencias recibidas</b>	20

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	19
<b>Sentencias interlocutorias</b>	1

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	8
<b>Absolutoria</b>	7
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	4

**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	44
<b>Mediana</b>	35
<b>Desviación estándar</b>	43,248

**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	\$1.250.000
<b>Mediana</b>	\$1.250.000
<b>Desviación estándar</b>	0

**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor



# REGIÓN DE LOS RÍOS

TERMAS GEOMETRICAS



## I.- Estadísticas Regionales

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	91
<b>Interés general</b>	12
<b>Total de sentencias recibidas</b>	103

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	103
<b>Sentencias interlocutorias</b>	0

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	59
<b>Absolutoria</b>	40
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	4

**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	19
<b>Mediana</b>	5
<b>Desviación estándar</b>	32,705

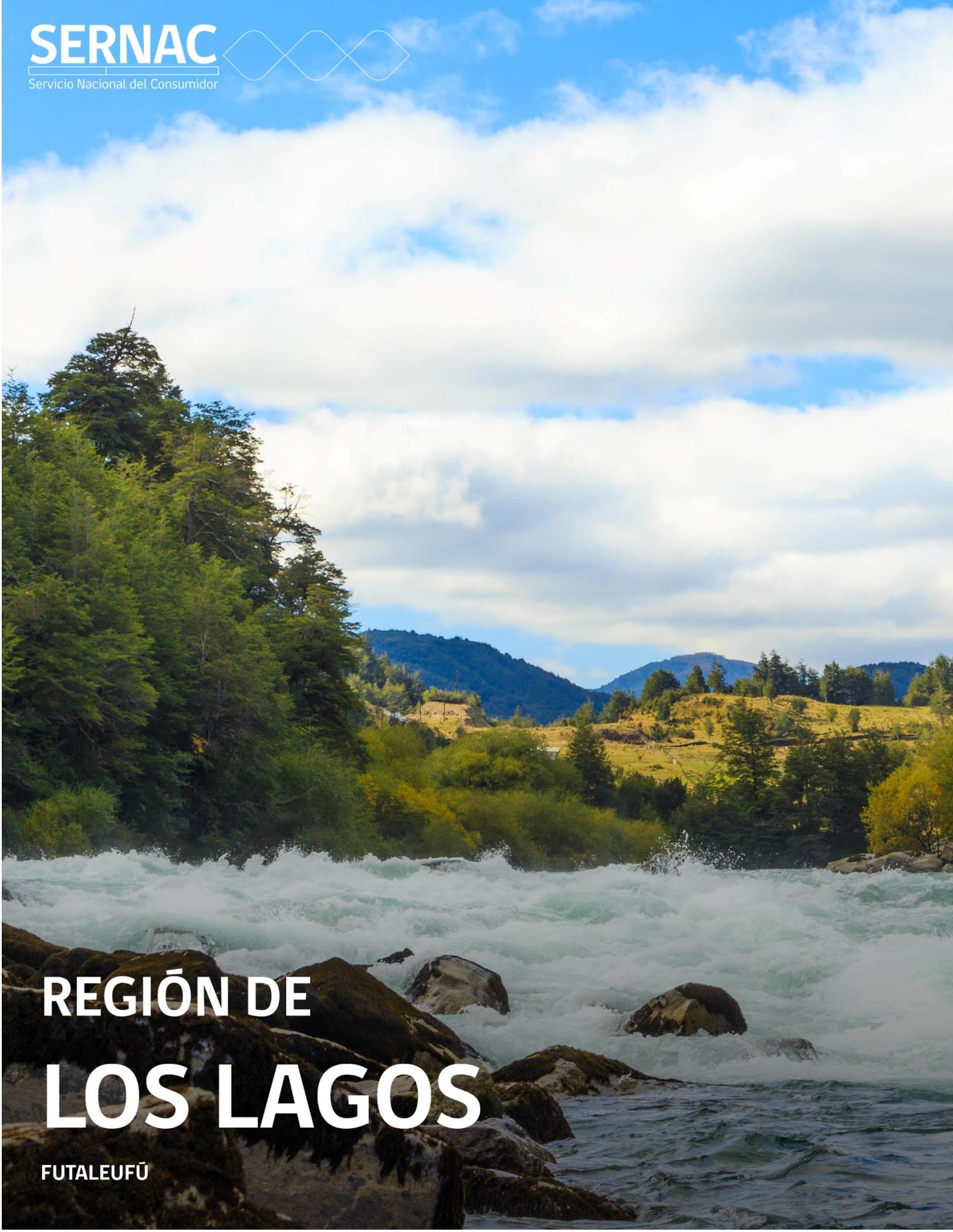
**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	\$1.826.934
<b>Mediana</b>	\$344.990
<b>Desviación estándar</b>	4.291.317,666



**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor



# REGIÓN DE LOS LAGOS

FUTALEUFÚ



### I.- Estadísticas Regionales

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	8
<b>Interés general</b>	2
<b>Total de sentencias recibidas</b>	10

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	10
<b>Sentencias interlocutorias</b>	0

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	7
<b>Absolutoria</b>	3
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	0

**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	18
<b>Mediana</b>	5
<b>Desviación estándar</b>	17,776

**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	\$3.245.715
<b>Mediana</b>	\$841.500
<b>Desviación estándar</b>	5.330.449,651

**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor



# REGIÓN DE AYSÉN

CAPILLAS DE MÁRMOL



### I.- Estadísticas Regionales

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	0
<b>Interés general</b>	6
<b>Total de sentencias recibidas</b>	6

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	6
<b>Sentencias interlocutorias</b>	0

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	4
<b>Absolutoria</b>	2
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	0

**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	20
<b>Mediana</b>	10
<b>Desviación estándar</b>	17,321

**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	\$500.000
<b>Mediana</b>	\$500.000
<b>Desviación estándar</b>	0



**REGIÓN DE  
MAGALLANES**

**PUERTO WILLIAMS**



### I.- Estadísticas Regionales

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de interés involucrado**:

N° de Sentencias	
<b>Interés individual</b>	29
<b>Interés general</b>	19
<b>Total de sentencias recibidas</b>	48

Desglose de las sentencias recibidas por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
<b>Sentencias definitivas</b>	48
<b>Sentencias interlocutorias</b>	0

Desglose de las sentencias definitivas recibidas por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
<b>Condenatoria</b>	41
<b>Absolutoria</b>	7
<b>Acuerdo conciliatorio</b>	0

**Multas aplicadas** en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
<b>Promedio</b>	11
<b>Mediana</b>	9
<b>Desviación estándar</b>	8,1314

**Indemnizaciones otorgadas** en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
<b>Promedio</b>	\$1.095.661
<b>Mediana</b>	\$631.554
<b>Desviación estándar</b>	1.341.310,808

# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



TRIBUNALES DE JUSTICIA

LEYES

LEYES

1140

# FUENTES

PALACIO DE JUSTICIA



Durante el año 2023, se recibieron sentencias de los siguientes sancionadores:

### **Región de Arica Y Parinacota**

3er Juzgado De Policía Local De Arica

### **Región de Antofagasta**

1er Juzgado De Policía Local De Antofagasta

3er Juzgado De Policía Local De Antofagasta

### **Región de Coquimbo**

Juzgado De Policía Local De Combarbala

1er Juzgado De Policía Local De Coquimbo

2do Juzgado De Policía Local De Coquimbo

1er Juzgado De Policía Local De La Serena

2do Juzgado De Policía Local De La Serena

Juzgado De Policía Local De Montepatria

Juzgado De Policía Local De Frutillar

Juzgado De Policía Local De Ovalle

### **Región de Valparaíso**

Juzgado De Policía Local De Quillota

2do Juzgado De Policía Local De Quillota

1er Juzgado De Policía Local De Valparaíso

3er Juzgado De Policía Local De Valparaíso

Juzgado De Policía Local De Villa Alemana

### **Región Metropolitana de Santiago**

Juzgado De Policía Local De Colina

Juzgado De Policía Local De Conchalí

1er Juzgado De Policía Local De Estación Central

2do Juzgado De Policía Local De Estación Central

Juzgado De Policía Local De Independencia

Juzgado De Policía Local De La Cisterna

1er Juzgado De Policía Local De La Florida

2do Juzgado De Policía Local De La Florida

Juzgado De Policía Local De La Reina

1er Juzgado De Policía Local De Las Condes

2do Juzgado De Policía Local De Las Condes

3er Juzgado De Policía Local De Las Condes

Juzgado De Policía Local De Lo Barnechea

Juzgado De Policía Local De Macul

1er Juzgado De Policía Local De Maipú

2do Juzgado De Policía Local De Maipú

3er Juzgado De Policía Local De Maipú

Juzgado De Policía Local De María Pinto

Juzgado De Policía Local De Padre Hurtado

Juzgado De Policía Local De Pedro Aguirre Cerda

Juzgado De Policía Local De Peñaflores

Juzgado De Policía Local De Peñalolén

2do Juzgado De Policía Local De Providencia

1er Juzgado De Policía Local De Pudahuel

1er Juzgado De Policía Local De Puente Alto

2do Juzgado De Policía Local De Puente Alto

Juzgado De Policía Local De Quilicura

1er Juzgado De Policía Local De Recoleta

2do Juzgado De Policía Local De Recoleta

Juzgado De Policía Local De Renca

1er Juzgado De Policía Local De San Bernardo

2do Juzgado De Policía Local De San Bernardo

2do Juzgado De Policía Local De San Miguel

4to Juzgado De Policía Local De Santiago

5to Juzgado De Policía Local De Santiago

1er Juzgado De Policía Local De Vitacura

2do Juzgado De Policía Local De Vitacura

### **Región de O'Higgins**

Juzgado De Policía Local De Machali

1er Juzgado De Policía Local De Rancagua

### **Región del Maule**

Juzgado De Policía Local De Colbun

1er Juzgado De Policía Local De Curicó

2do Juzgado De Policía Local De Curicó

Juzgado De Policía Local De Licanten

Juzgado De Policía Local De Parral

Juzgado De Policía Local De Pelluhue

Juzgado De Policía Local De San Javier

1er Juzgado De Letras De Talca

3er Juzgado De Letras De Talca

2do Juzgado De Letras De Talca

1er Juzgado De Policía Local De Talca

2do Juzgado De Policía Local De Talca

3er Juzgado De Policía Local De Talca

Juzgado De Policía Local De Villa Alegre

Juzgado De Policía Local De Yerbabuena



## ***Región del Ñuble***

2do Juzgado De Policía Local De Chillan  
1er Juzgado De Policía Local De Chillan  
Juzgado De Policía Local De San Carlos

## ***Región del Biobío***

Juzgado De Policía Local De Arauco  
1er Juzgado De Policía Local De Concepción  
3er Juzgado De Policía Local De Concepción  
Juzgado De Policía Local De Coronel  
Juzgado De Policía Local De Curanilahue  
Juzgado De Policía Local De Lota  
1er Juzgado De Policía Local De Talcahuano  
Juzgado De Policía Local De Traiguén  
Juzgado De Policía Local De Chiguayante  
Juzgado De Policía Local De Yumbel

## ***Región de la Araucanía***

Juzgado De Policía Local De Gorbea  
Juzgado De Policía Local De Hualpen  
Juzgado De Policía Local De Lautaro  
Juzgado De Policía Local De Pitrufquen  
1er Juzgado De Policía Local De Temuco

## ***Región de Los Ríos***

Juzgado De Policía Local De Frutillar  
Juzgado De Policía Local De Futrono  
Juzgado De Policía Local De Lanco  
Juzgado De Policía Local De Los Lagos  
1er Juzgado De Policía Local De Valdivia  
2do Juzgado De Policía Local De Valdivia

## ***Región de Los Lagos***

1er Juzgado De Policía Local De Osorno  
2do Juzgado De Policía Local De Osorno  
2do Juzgado Civil De Puerto Montt  
2do Juzgado De Policía Local De Puerto Montt

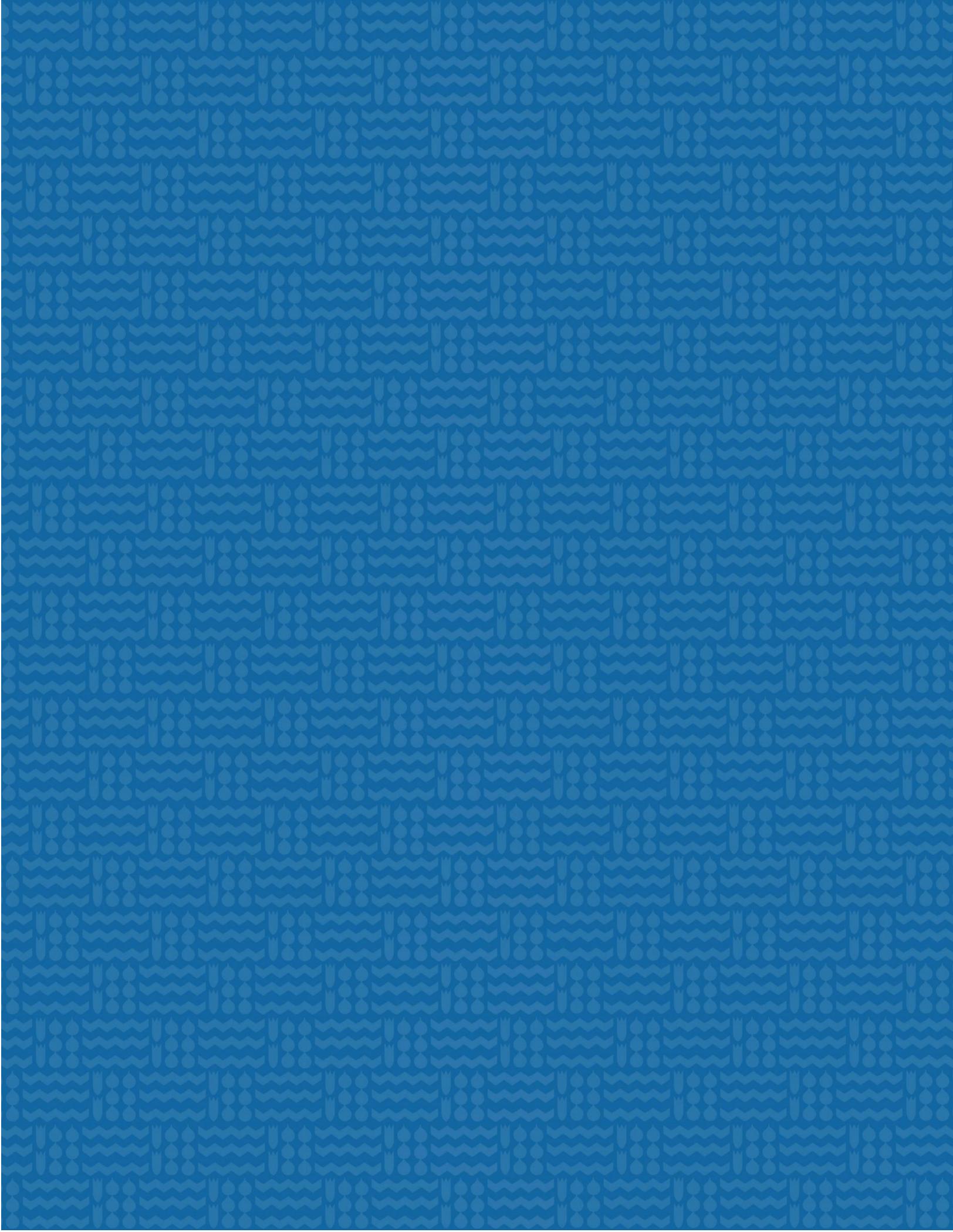
## ***Región de Aysén***

Juzgado De Policía Local De Coyhaique

## ***Región de Magallanes***

Juzgado De Policía Local De Puerto Natales  
Juzgado De Policía Local De Puerto Porvenir  
1er Juzgado De Policía Local De Punta Arenas  
2do Juzgado De Policía Local De Punta Arenas







TEATINOS 50

# SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



JUNIO 2024

LICENCIA CREATIVE COMMONS 4.0

