

INFORME ESTADÍSTICO DE SENTENCIAS 2024



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 2025

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
José Luis Pismante Araos
Subdirector Jurídico (S)

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



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
JUICIOS COLECTIVOS	46
GLOSARIO.....	50
FUENTES.....	52



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



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 2024.

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.

Para la edición de este año, se ha incorporado un capítulo referente a las sentencias de juicios de interés colectivo y/o difuso. Se incluye la información de todas las sentencias que obran en poder de éste Servicio, desde el año 2007 hasta la fecha.

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.,

JOSÉ LUIS PISMANTE ARAOS
Subdirector Jurídico (s)
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, dependientes del Departamento de Protección Regional, bajo la asesoría técnica del Departamento de Interpretación y Análisis Jurídico.

El periodo de recopilación de los datos contenidos en el presente informe se extiende desde el 01 de enero de 2024 hasta el 14 de abril de 2025.

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.

Prevención y descargo de responsabilidad:

El número de sentencias representadas en éste informe corresponden a aquellas que han sido remitidas al SERNAC por los distintos Juzgados del país, e incorporadas al Registro de Sentencias. Por ello, las cifras plasmadas en éste informe no abarcan la totalidad de sentencias dictadas a nivel nacional, de modo que se solicita considerar la existencia de un sesgo muestral.

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 2024, fueron recibidas por este Servicio un total de 1093 sentencias desde los Juzgados de Policía Local a nivel nacional.

Sentencias recibidas durante el 2024	
N° de Sentencias	1093

La distribución de las sentencias por región fue la siguiente:

N° de Sentencias	
Región de Arica y Parinacota	43
Región de Tarapacá	1
Región de Antofagasta	81
Región de Atacama	167
Región de Coquimbo	55
Región de Valparaíso	101
Región Metropolitana de Santiago	378
Región de O'Higgins	1
Región del Maule	73
Región del Ñuble	64
Región del Biobío	5
Región de La Araucanía	15
Región de Los Ríos	50
Región de Los Lagos	42
Región de Aysén	1
Región de Magallanes y la Antártica Chilena	16



II.- Datos estadísticos recopilados

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

N° de Sentencias	
2014-2020	44
2021	120
2022	178
2023	346
2024	375
2025	24

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

N° de Sentencias	
Interés individual	754
Interés general	339

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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	1055
Sentencias interlocutorias	38

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

N° de Sentencias	
Condenatoria	665
Absolutoria	277
Acuerdo conciliatorio	113



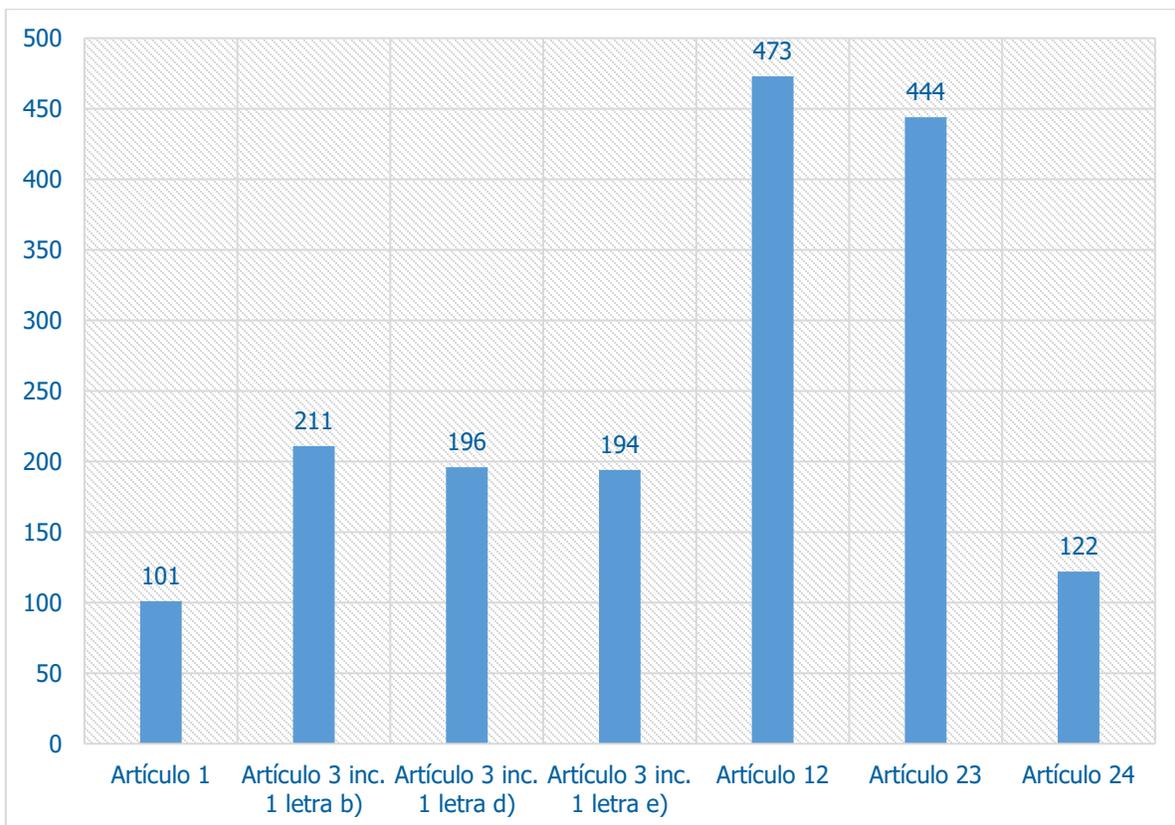
Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	28,56
Mediana	15
Desviación estándar	67,06

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
Promedio	\$3.201.004
Mediana	\$1.100.000
Desviación estándar	5.3463992,34

Artículos más utilizados para fundamentar las sentencias (sobre 40 citas):



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



REGIÓN DE
ARICA Y PARINACOTA

CATEDRAL DE SAN MARCOS



I.- Estadísticas Regionales

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

	N° de Sentencias
Interés individual	8
Interés general	35
Total de sentencias recibidas	43

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

	N° de Sentencias
Sentencias definitivas	43
Sentencias interlocutorias	0

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

	N° de Sentencias
Condenatoria	30
Absolutoria	4
Acuerdo conciliatorio	9

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

	Multa (en UTM)
Promedio	24,13
Mediana	20
Desviación estándar	20,56

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

	Indemnización (en pesos chilenos)
Promedio	\$921.332
Mediana	\$485.051
Desviación estándar	1.195.472,51

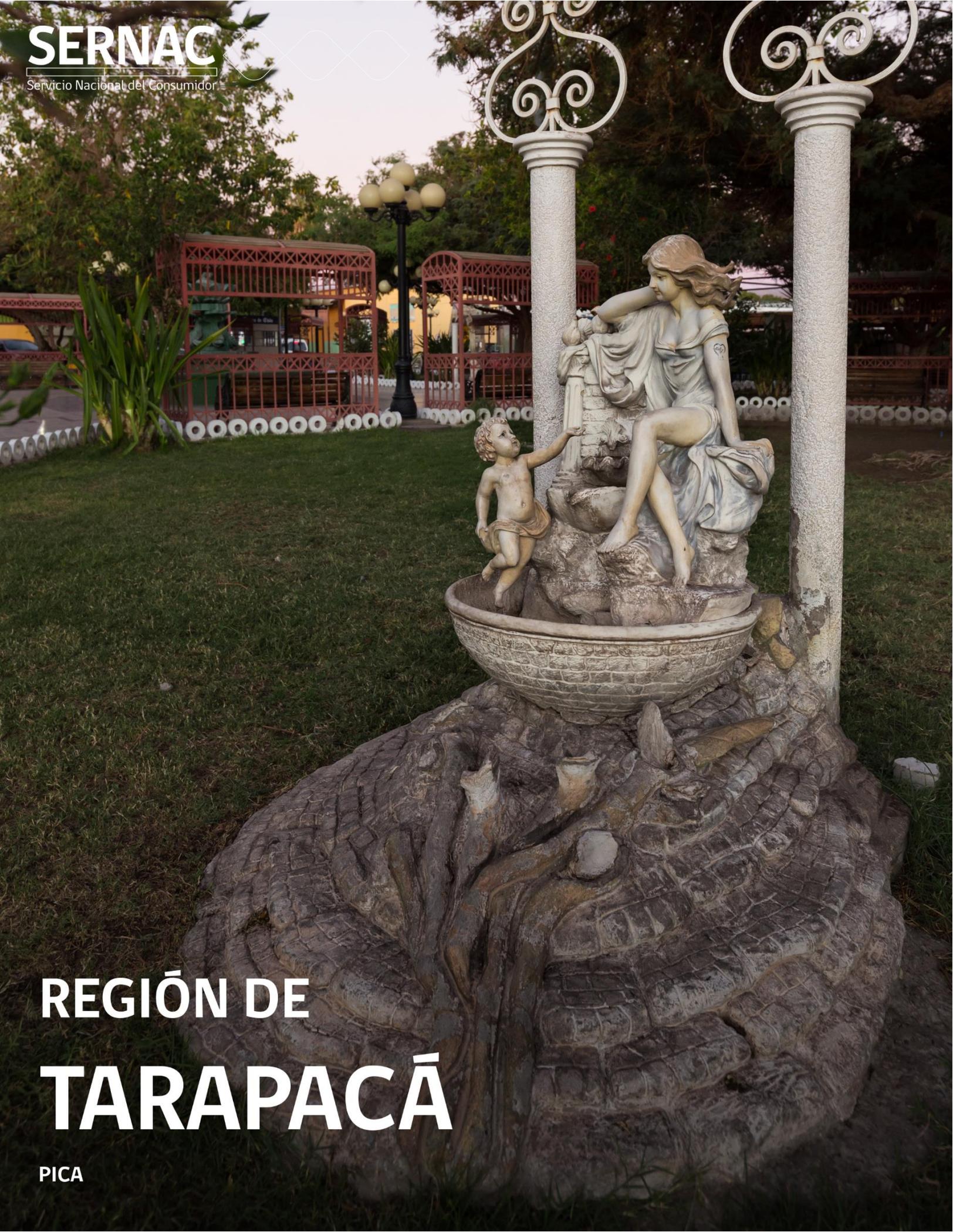


SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

REGIÓN DE TARAPACÁ

PICA





I.- Estadísticas Regionales

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

N° de Sentencias	
Interés individual	0
Interés general	1
Total de sentencias recibidas	1

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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	1
Sentencias interlocutorias	0

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

N° de Sentencias	
Condenatoria	1
Absolutoria	0
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	15
Mediana	-
Desviación estándar	-

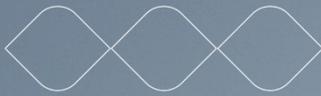
Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
Promedio	-
Mediana	-
Desviación estándar	-



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



REGIÓN DE

ANTOFAGASTA

MANO DEL DESIERTO



I.- Estadísticas Regionales

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

	N° de Sentencias
Interés individual	32
Interés general	49
Total de sentencias recibidas	81

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

	N° de Sentencias
Sentencias definitivas	81
Sentencias interlocutorias	0

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

	N° de Sentencias
Condenatoria	68
Absolutoria	13
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

	Multa (en UTM)
Promedio	22
Mediana	20
Desviación estándar	18,01

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

	Indemnización (en pesos chilenos)
Promedio	\$1.691.574
Mediana	\$889.485
Desviación estándar	2.421.549,55





REGIÓN DE ATACAMA

BAHÍA INGLESA





I.- Estadísticas Regionales

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

N° de Sentencias	
Interés individual	121
Interés general	46
Total de sentencias recibidas	167

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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	165
Sentencias interlocutorias	2

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

N° de Sentencias	
Condenatoria	78
Absolutoria	33
Acuerdo conciliatorio	54

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	7,6
Mediana	5
Desviación estándar	6,35

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
Promedio	\$2.646.844
Mediana	\$601.250
Desviación estándar	5.370.413,47



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



REGIÓN DE COQUIMBO

PAIHUANO



I.- Estadísticas Regionales

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

N° de Sentencias	
Interés individual	30
Interés general	25
Total de sentencias recibidas	55

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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	54
Sentencias interlocutorias	1

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

N° de Sentencias	
Condenatoria	53
Absolutoria	0
Acuerdo conciliatorio	2

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	14,8
Mediana	10
Desviación estándar	18,51

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
Promedio	\$4.543.902
Mediana	\$1.664.588
Desviación estándar	6.071.424,31



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



**REGIÓN DE
VALPARAÍSO**

VIÑA DEL MAR



I.- Estadísticas Regionales

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

N° de Sentencias	
Interés individual	86
Interés general	15
Total de sentencias recibidas	101

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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	96
Sentencias interlocutorias	5

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

N° de Sentencias	
Condenatoria	48
Absolutoria	32
Acuerdo conciliatorio	16

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	25,6
Mediana	20
Desviación estándar	24,25

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
Promedio	\$3.075.957
Mediana	\$666.043
Desviación estándar	5.141.536,56



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



**REGIÓN
METROPOLITANA**

BARRIO LASTARRIA



I.- Estadísticas Regionales

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

	N° de Sentencias
Interés individual	325
Interés general	53
Total de sentencias recibidas	378

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

	N° de Sentencias
Sentencias definitivas	351
Sentencias interlocutorias	27

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

	N° de Sentencias
Condenatoria	217
Absolutoria	113
Acuerdo conciliatorio	21

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

	Multa (en UTM)
Promedio	30,6
Mediana	20
Desviación estándar	31,34

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

	Indemnización (en pesos chilenos)
Promedio	\$3.807.601
Mediana	\$1.500.000
Desviación estándar	5.354.126,96



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

**REGIÓN DE
O'HIGGINS**

SANTA CRUZ

286



I.- Estadísticas Regionales

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

N° de Sentencias	
Interés individual	1
Interés general	0
Total de sentencias recibidas	1

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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	1
Sentencias interlocutorias	0

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

N° de Sentencias	
Condenatoria	0
Absolutoria	1
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	-
Mediana	-
Desviación estándar	-

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
Promedio	-
Mediana	-
Desviación estándar	-



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

REGIÓN DEL MAULE

RAMAL TALCA-CONSTITUCIÓN



I.- Estadísticas Regionales

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

	N° de Sentencias
Interés individual	65
Interés general	8
Total de sentencias recibidas	73

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

	N° de Sentencias
Sentencias definitivas	72
Sentencias interlocutorias	1

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

	N° de Sentencias
Condenatoria	45
Absolutoria	27
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

	Multa (en UTM)
Promedio	47,1
Mediana	45
Desviación estándar	36,81

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

	Indemnización (en pesos chilenos)
Promedio	\$3.588.570
Mediana	\$1.492.750
Desviación estándar	6.893.392,22



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



REGIÓN DEL ÑUBLE

MERCADO MUNICIPAL





I.- Estadísticas Regionales

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

	N° de Sentencias
Interés individual	17
Interés general	47
Total de sentencias recibidas	64

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

	N° de Sentencias
Sentencias definitivas	63
Sentencias interlocutorias	1

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

	N° de Sentencias
Condenatoria	34
Absolutoria	20
Acuerdo conciliatorio	10

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

	Multa (en UTM)
Promedio	16,6
Mediana	12,5
Desviación estándar	17,04

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

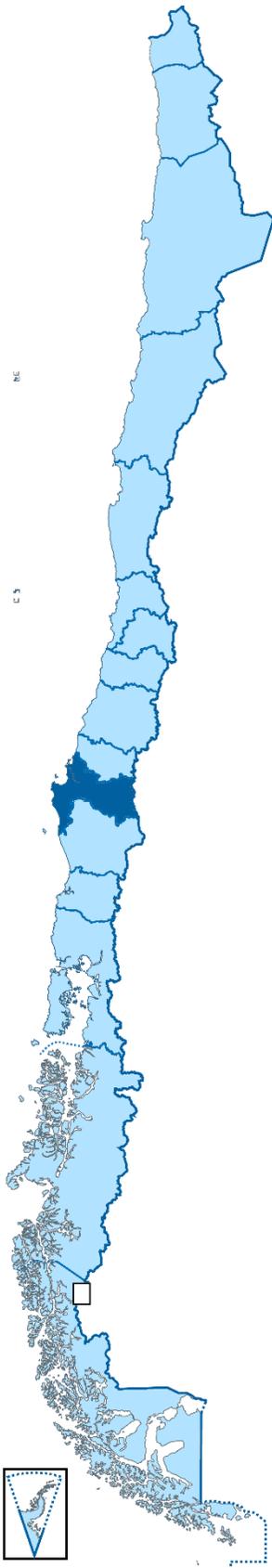
	Indemnización (en pesos chilenos)
Promedio	\$1.732.971
Mediana	\$722.560
Desviación estándar	1.956.741,74





REGIÓN DEL BIOBÍO

LOTA



I.- Estadísticas Regionales

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

	N° de Sentencias
Interés individual	2
Interés general	3
Total de sentencias recibidas	5

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

	N° de Sentencias
Sentencias definitivas	5
Sentencias interlocutorias	0

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

	N° de Sentencias
Condenatoria	4
Absolutoria	1
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

	Multa (en UTM)
Promedio	93,8
Mediana	35
Desviación estándar	120,18

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

	Indemnización (en pesos chilenos)
Promedio	\$1.429.662
Mediana	\$1.429.662
Desviación estándar	1.373.671,50



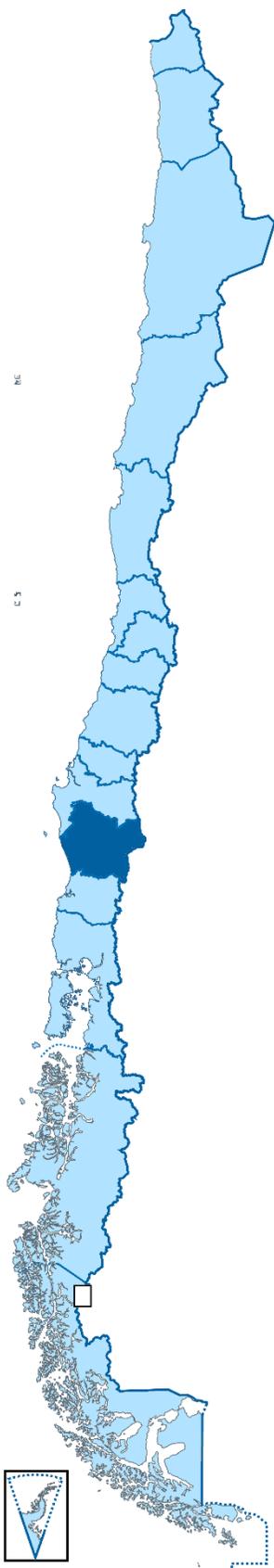
SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

PARQUE NACIONAL HUERQUEHUE



I.- Estadísticas Regionales

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

	N° de Sentencias
Interés individual	5
Interés general	10
Total de sentencias recibidas	15

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

	N° de Sentencias
Sentencias definitivas	15
Sentencias interlocutorias	0

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

	N° de Sentencias
Condenatoria	14
Absolutoria	1
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

	Multa (en UTM)
Promedio	26,3
Mediana	25
Desviación estándar	13,31

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

	Indemnización (en pesos chilenos)
Promedio	\$2.437.491
Mediana	\$1.910.990
Desviación estándar	2.377.955,46



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



REGIÓN DE LOS RÍOS

PARQUE NACIONAL ALERCE



I.- Estadísticas Regionales

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

	N° de Sentencias
Interés individual	11
Interés general	39
Total de sentencias recibidas	50

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

	N° de Sentencias
Sentencias definitivas	50
Sentencias interlocutorias	0

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

	N° de Sentencias
Condenatoria	32
Absolutoria	17
Acuerdo conciliatorio	1

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

	Multa (en UTM)
Promedio	102,9
Mediana	32,5
Desviación estándar	274,29

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

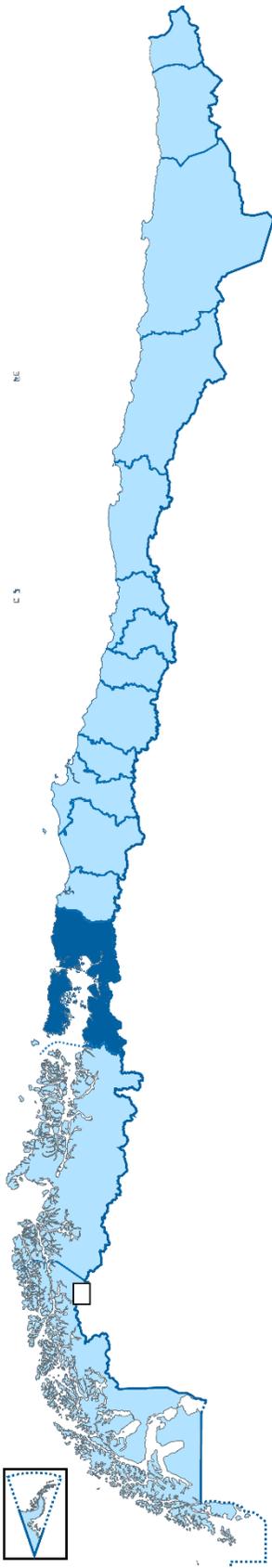
	Indemnización (en pesos chilenos)
Promedio	\$4.204.491
Mediana	\$718.540
Desviación estándar	8.499.699,03





REGIÓN DE LOS LAGOS

CHILOÉ



I.- Estadísticas Regionales

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

N° de Sentencias	
Interés individual	41
Interés general	1
Total de sentencias recibidas	42

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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	41
Sentencias interlocutorias	1

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

N° de Sentencias	
Condenatoria	25
Absolutoria	16
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	35,1
Mediana	12
Desviación estándar	59,09

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
Promedio	\$4.488.369
Mediana	\$1.095.000
Desviación estándar	5.366.906,67



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



REGIÓN DE AYSÉN

CALETA TORTEL



I.- Estadísticas Regionales

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

N° de Sentencias	
Interés individual	1
Interés general	0
Total de sentencias recibidas	1

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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	1
Sentencias interlocutorias	0

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

N° de Sentencias	
Condenatoria	1
Absolutoria	0
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	100
Mediana	-
Desviación estándar	-

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
Promedio	\$500.000
Mediana	-
Desviación estándar	-



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



REGIÓN DE MAGALLANES

LAGO GREY





I.- Estadísticas Regionales

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

N° de Sentencias	
Interés individual	4
Interés general	12
Total de sentencias recibidas	16

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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	16
Sentencias interlocutorias	0

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

N° de Sentencias	
Condenatoria	16
Absolutoria	0
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	15,3
Mediana	8
Desviación estándar	15,03

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
Promedio	\$1.307.780
Mediana	-
Desviación estándar	-



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



JUICIOS COLECTIVOS

PASEO BANDERA



I.- Sentencias colectivas incorporadas al registro

Sentencias incorporadas	
N° de Sentencias	98

II.- Datos estadísticos recopilados

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

	N° de Sentencias
2007-2018	49
2019	17
2020	19
2021	8
2022	1
2023	2
2024	2



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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	97
Sentencias interlocutorias	1

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

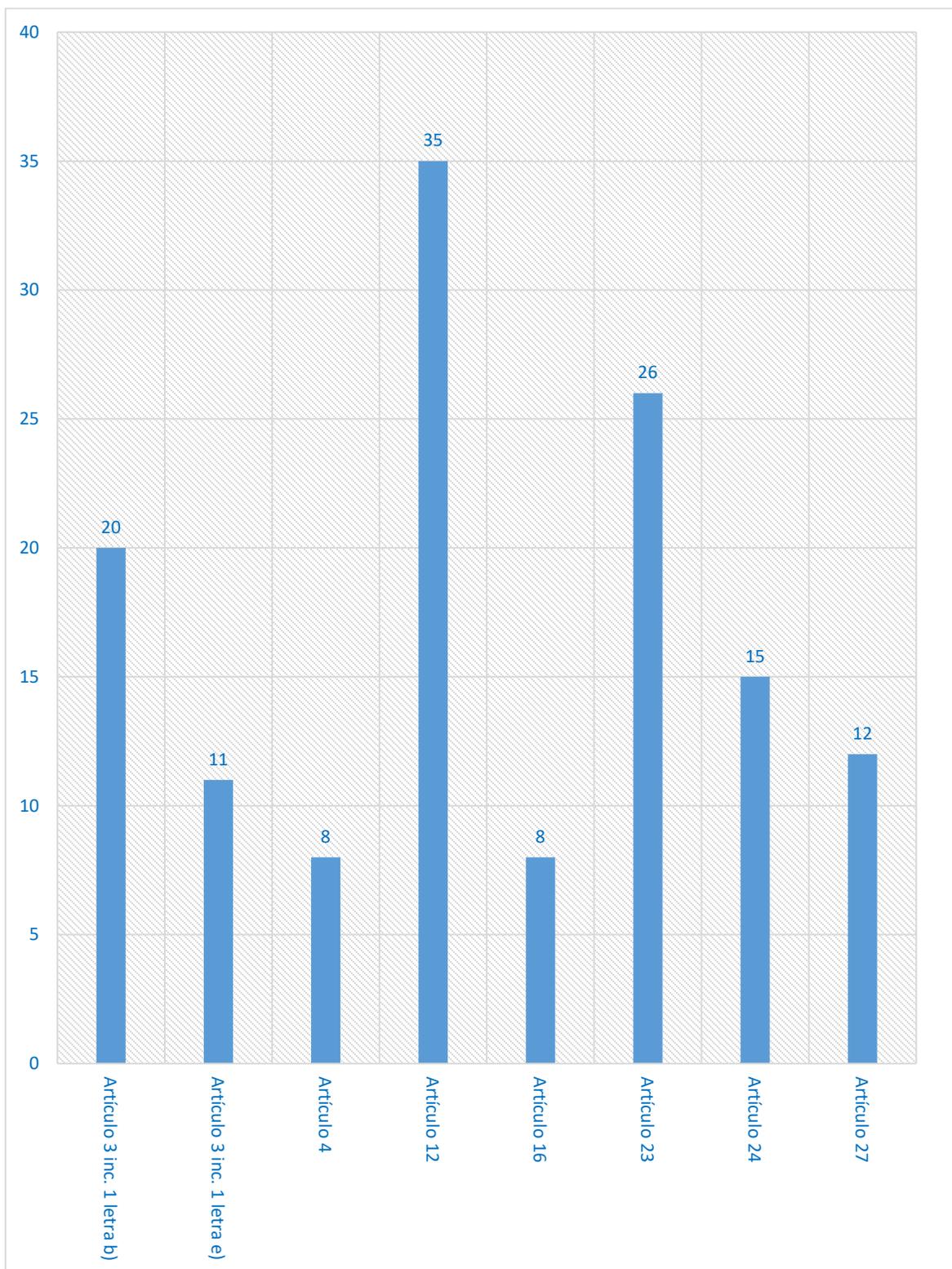
N° de Sentencias	
Condenatoria	67
Absolutoria	30
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	253
Mediana	80
Desviación estándar	375,53



Artículos más utilizados para fundamentar las sentencias (sobre 30 citas):





GLOSARIO



A continuación, se ofrece un glosario de términos utilizados en el informe, con lenguaje simple, para su entendimiento por parte de la ciudadanía:

Acuerdo Conciliatorio: Es una forma de terminar un juicio, en el cual ambas partes, consumidor y proveedor, llegan a un acuerdo monetario, sin reconocer responsabilidad en el asunto.

Desviación Estándar: Es un número que indica que tan juntos o separados están los datos entre sí.

Por ejemplo, si el chileno promedio mide 170cm, una desviación estándar baja, indica que todos los chilenos miden más o menos lo mismo, cercano a los 170cm; mientras que una desviación estándar alta indica que los chilenos son, o muy altos, o muy bajos, pero en promedio miden 170cm.

Interés Individual: Son el tipo de acciones que le corresponden a cada consumidor afectado en sus derechos como individuo. Estas acciones son promovidas de forma particular por el consumidor afectado, ante los Juzgados de Policía Local.

Interés General: Son el tipo de acciones que le corresponden a la sociedad en su conjunto, como un todo indivisible. Mediante el interés general se persiguen conductas que son susceptibles de repetirse de forma masiva en contra de los consumidores, como las llamadas Spam. Estas acciones son promovidas por el SERNAC ante los Juzgados de Policía Local.

Interés Colectivo: Son el tipo de acciones que le corresponden al grupo de consumidores que se ven todos afectados por una única conducta de un solo proveedor. Estas acciones pueden ser promovidas por el SERNAC, por las asociaciones de consumidores, o por un grupo de 50 personas afectadas, y se tramitan ante los Juzgados Civiles o Juzgados de Letras con competencia en lo Civil.

Mediana: Cuando se obtienen datos, y estos pueden ser representados como números ordenados de menor a mayor, la mediana es el número o el dato que separa todos los números por la mitad.

Por ejemplo, si nosotros anotamos y ordenamos la estatura de todos los chilenos, una mediana de 175cm, nos diría que la mitad de los chilenos miden más que eso, y la otra mitad mide menos. Ambas mitades tienen exactamente la misma cantidad de personas.

Promedio: En un conjunto de datos, el promedio nos dice el valor que debiéramos obtener más o menos al seleccionar un dato al azar.

Por ejemplo, si el chileno promedio mide 170cm, al seleccionar a un chileno al azar, sería sensato asumir que éste medirá 170cm.

Sentencia Condenatoria: Es la sentencia que pone término al juicio, y en la cual se reconoce que el consumidor o demandante tenía la razón en al menos uno de los aspectos planteados, obligando al proveedor a pagar una multa y/o una indemnización.

Sentencia Absolutoria: Es la sentencia que pone término al juicio, y en la cual se desestiman totalmente los aspectos que fueron planteados por el consumidor o demandante.





TRIBUNALES DE JUSTICIA

LEYES

LEYES

1140

FUENTES

PALACIO DE JUSTICIA



Durante el año 2024, se recibieron sentencias de los siguientes sancionadores:

Región de Arica Y Parinacota

2do Juzgado De Policía Local De Arica

3er Juzgado De Policía Local De Arica

Región de Tarapacá

Juzgado De Policía Local De Pozo Almonte

Región de Antofagasta

1er Juzgado De Policía Local De Antofagasta

2do Juzgado De Policía Local De Antofagasta

3er Juzgado De Policía Local De Antofagasta

1er Juzgado De Policía Local De Iquique

2do Juzgado De Policía Local De Iquique

3er Juzgado De Policía Local De Iquique

Región de Atacama

1er Juzgado De Policía Local De Copiapó

2do Juzgado De Policía Local De Copiapó

Juzgado De Policía Local De Vallenar

Región de Coquimbo

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 Ovalle

Juzgado De Policía Local De Canela

Región de Valparaíso

1er Juzgado De Policía Local De Valparaíso

3er Juzgado De Policía Local De Valparaíso

1er Juzgado De Policía Local De Viña Del Mar

Juzgado De Policía Local De Villa Alemana

Juzgado De Policía Local De Quillota

Juzgado De Policía Local De Nogales

Juzgado De Policía Local De Concon

Región Metropolitana de Santiago

1er Juzgado De Policía Local De Estación Central

1er Juzgado De Policía Local De Las Condes

1er Juzgado De Policía Local De Maipú

1er Juzgado De Policía Local De Ñuñoa

1er Juzgado De Policía Local De Recoleta

1er Juzgado De Policía Local De San Bernardo

1er Juzgado De Policía Local De Pudahuel

1er Juzgado De Policía Local De Puente Alto

2do Juzgado De Policía Local De Maipú

2do Juzgado De Policía Local De Las Condes

2do Juzgado De Policía Local De Puente Alto

2do Juzgado De Policía Local De Recoleta

2do Juzgado De Policía Local De Vitacura

2do Juzgado De Policía Local De Providencia

3er Juzgado De Policía Local De Las Condes

3er Juzgado De Policía Local De Providencia

4to Juzgado De Policía Local De Santiago

Juzgado De Policía Local De Colina

Juzgado De Policía Local De Conchalí

Juzgado De Policía Local De Huechuraba

Juzgado De Policía Local De Independencia

Juzgado De Policía Local De Lampa

Juzgado De Policía Local De Lo Barnechea

Juzgado De Policía Local De Macul

Juzgado De Policía Local De Peñalolén

Juzgado De Policía Local De Quilicura

Juzgado De Policía Local De Quinta Normal

Juzgado De Policía Local De San Joaquín

Juzgado De Policía Local De El Monte

Juzgado De Policía Local De María Pinto

Juzgado De Policía Local De Melipilla

Juzgado De Policía Local De Padre Hurtado

Juzgado De Policía Local De Peñaflo

Región de O'Higgins

1er Juzgado De Policía Local De Rancagua





Región del Maule

1er Juzgado De Policía Local De Curicó
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 Yerbas Buenas
Juzgado De Policía Local De San Rafael
Juzgado De Policía Local De Colbún

Región del Ñuble

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

Región del Biobío

2do Juzgado De Policía Local De Talcahuano
Juzgado De Policía Local De Arauco
Juzgado De Policía Local De Lota

Región de la Araucanía

1er Juzgado De Policía Local De Temuco
2do Juzgado De Policía Local De Temuco
Juzgado De Policía Local De Pitrufquen
Juzgado De Policía Local De Victoria

Región de Los Ríos

1er Juzgado De Policía Local De Osorno
1er Juzgado De Policía Local De Valdivia
2do Juzgado De Policía Local De Osorno
2do Juzgado De Policía Local De Valdivia
Juzgado De Policía Local De Futrono
Juzgado De Policía Local De Los Lagos
Juzgado De Policía Local De Mariquina
Juzgado De Policía Local De Paillaco
Juzgado De Policía Local De Panguipulli

Región de Los Lagos

3er Juzgado De Policía Local De Puerto Montt
Juzgado De Policía Local De Chonchi
Juzgado De Policía Local De Puerto Varas

Región de Aysén

Juzgado De Policía Local De Coyhaique

Región de Magallanes

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



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



Servicio Nacional del Consumidor
Teatinos N°50
Santiago de Chile
Junio 2025 - C.C. 4.0

