



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

INFORME ESTADÍSTICO DE SENTENCIAS 2025



SERNAC

INFORME ESTADÍSTICO DE SENTENCIAS 2025



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 2026

Analítica de datos
Esteban Gabriel Concha Toledo
Analista senior Económico-Jurídico del Departamento de Investigación Económica

Confección, Diseño y Revisión
Arturo César Andrew González Álvarez
Jefe (s) 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

MENSAJE	6
METODOLOGÍA	8
ESTADÍSTICAS NACIONALES	12
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	16
REGIÓN DE TARAPACÁ	18
REGIÓN DE ANTOFAGASTA	20
REGIÓN DE ATACAMA	22
REGIÓN DE COQUIMBO	24
REGIÓN DE VALPARAÍSO	26
REGIÓN METROPOLITANA	28
REGIÓN DE O'HIGGINS	30
REGIÓN DEL MAULE	32
REGIÓN DEL ÑUBLE	34
REGIÓN DEL BIOBÍO	36
REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	38
REGIÓN DE LOS RÍOS	40
REGIÓN DE LOS LAGOS	42
REGIÓN DE AYSÉN	44
REGIÓN DE MAGALLANES	46
JUICIOS COLECTIVOS	48
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 2025.

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.

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



METODOLOGÍA

1. INTRODUCCIÓN Y PROPÓSITO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

El Informe Estadístico de Sentencias es una operación estadística de periodicidad anual ejecutada por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) en los meses de junio de cada año calendario. Su objetivo primordial es recopilar, procesar y analizar de manera sistemática las resoluciones judiciales, firmes y ejecutoriadas, vinculadas a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N°19.496. A través de la explotación de estos datos, el Servicio evalúa el impacto y la eficacia de la normativa vigente, identifica patrones de comportamiento judicial, detecta tendencias emergentes en los fallos y genera evidencia empírica robusta que orienta la toma de decisiones estratégicas y la formulación de políticas públicas.

2. MARCO LEGAL Y CONCEPTUAL

El desarrollo de esta metodología y la consiguiente explotación estadística de los datos se sustentan directamente en el cumplimiento de las atribuciones legales asignadas al Servicio:

- **Sustento Normativo:** El Registro de Sentencias es producto de la ejecución de un deber legal contenido en la letra L) del artículo 58, que refiere a su vez el artículo 58 bis, ambos de la Ley N°19.496.
- **Gobernanza Técnica ante vacíos metodológicos:** Si bien el artículo 9 del Decreto N° 86 de febrero del 2020, que aprueba el reglamento que establece el registro de sentencias del artículo 58 bis de la Ley N°19.496, mandata la creación de un informe anual estadístico, la normativa no especifica la metodología para su elaboración. Por consiguiente, ante este vacío metodológico, corresponde directamente al Departamento de Interpretación y Análisis Jurídico, unidad encargada del registro, consolidar un procedimiento unificado en el tiempo.

3. COBERTURA, FUENTES DE DATOS Y FLUJOS DE CAPTURA

- **Tipo de fuente:** Se utiliza como fuente primaria el registro público de carácter administrativo, mandatado por el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.
- **Cobertura y Definición Poblacional:** Si bien la normativa establece la obligación de los juzgados de remitir sus fallos, en la práctica existe un grado de subreporte. Por lo tanto, el universo de estudio (población estadística) no supone la totalidad absoluta de causas falladas en el país, sino que se circunscribe estricta y exclusivamente a las **sentencias efectivamente recibidas y procesadas** por el SERNAC. No se realizan inferencias estadísticas ni imputación de datos para estimar las sentencias no remitidas.
- **Flujo de Captura y Matriz de Validación:** El proceso opera mediante un esquema descentralizado de recopilación con supervisión técnica centralizada. Los abogados

regionales, dependientes del Departamento de Protección Regional, extraen las variables críticas (resultado de la acción, multas aplicadas, artículos fundamentantes, entre otros). Todo este proceso y la estructuración de las bases de datos definitivas se realizan bajo la asesoría técnica y auditoría metodológica del Departamento de Interpretación y Análisis Jurídico. El resguardo de la base de datos del Registro se encuentra confiada a la Unidad de Gobierno de Datos e Inteligencia de Negocios.

4. DELIMITACIÓN TEMPORAL Y CRITERIO DE CORTE ESTADÍSTICO

Con el propósito de corregir la variabilidad observada en informes pasados y asimilar este proceso a las mejores prácticas estadísticas, se establece que la muestra abarcará el año calendario completo, es decir, de enero a diciembre. La adopción de este período de corte se fundamenta en los siguientes pilares de calidad metodológica:

- **Estandarización del Procedimiento y Trazabilidad:** Establecer una muestra delimitada exactamente a un año calendario permite fijar criterios estadísticos estables, evitando duplicidad o solapamiento de datos, y consecuentes distorsiones en las métricas.
- **Preservación de la Comparabilidad Histórica:** Existe un patrón claro en el trabajo ya realizado, donde la recolección de datos agrupa su mayor densidad en el ciclo de enero a diciembre. Establecer este corte resguarda la consistencia estadística necesaria para comparar resultados interanuales.
- **Coherencia Informativa:** Al tratarse de un documento de emisión anual, la expectativa institucional y pública es que abarque exclusivamente la información correspondiente al año indicado en el título del informe.
- **Tratamiento del Rezago Operativo:** Si por razones de fuerza mayor o problemas sistémicos las sentencias de un determinado año se terminan cargando al portal con posterioridad, esta demora operativa no afecta metodológicamente los resultados anuales, ya que se absorbe estadísticamente como una constante temporal año tras año.

5. PROCESAMIENTO Y DIMENSIONES DE ANÁLISIS

Considerando la definición del universo descrita en la sección de cobertura, los datos son tratados exclusivamente mediante **estadística descriptiva y fórmulas poblacionales** aplicadas sobre el total de registros recibidos. Las dimensiones esenciales analizadas son:

- **Volumetría y Distribución Territorial:** Frecuencias absolutas y relativas de sentencias procesadas, desagregadas geográficamente.
- **Tipificación Infraccional:** Codificación de las conductas vulneradoras según los artículos de la Ley N° 19.496.

- **Efectividad Judicial:** Análisis descriptivo de los resultados de las causas procesadas (tasas de sentencias condenatorias, absolutorias, conciliaciones, etc.).
- **Métricas de Sanción Económica:** Procesamiento de los montos de las multas impuestas mediante medidas de tendencia central y dispersión.

6. MARCO CONCEPTUAL E INTERPRETATIVO

Los resultados cuantitativos se interpretan bajo una matriz conceptual que unifica la ciencia estadística con la ciencia jurídica. Este enfoque analítico incorpora la evolución jurisprudencial, los cambios normativos y los principios dogmáticos del Derecho del Consumidor, permitiendo entender el contexto cualitativo detrás de los patrones numéricos identificados en las sentencias.

7. DIFUSIÓN Y GOBERNANZA DEL DATO

El Informe Estadístico de Sentencias constituye un activo de información pública. Los hallazgos derivados de la explotación de este registro administrativo permiten al SERNAC focalizar acciones de fiscalización, elaborar circulares interpretativas, generar propuestas normativas y garantizar el principio de transparencia, disponibilizando evidencia fidedigna para la academia, la judicatura, la sociedad civil y agencias estadísticas homólogas. Con ello, se consolida al Registro de Sentencias como un producto de análisis robusto, transparente, comparable en el tiempo y normativamente blindado.

ARTURO CÉSAR ANDREW GONZÁLEZ ÁLVAREZ

Jefe Subrogante

Departamento de Interpretación y Análisis Jurídico
Servicio Nacional del Consumidor

ESTEBAN GABRIEL CONCHA TOLEDO

Analista Senior Económico-Jurídico

Departamento de Investigación Económica
Servicio Nacional del Consumidor



ESTADÍSTICAS NACIONALES

PALACIO DE LA MONEDA

I.- Sentencias recibidas durante el periodo

Durante el año 2025, fueron recibidas por este Servicio un total de 769 sentencias desde los Juzgados de Policía Local a nivel nacional.

Sentencias recibidas durante el 2025	
N° de Sentencias	769

La distribución de las sentencias por región fue la siguiente:

N° de Sentencias	
Región de Arica y Parinacota	8
Región de Tarapacá	32
Región de Antofagasta	38
Región de Atacama	20
Región de Coquimbo	31
Región de Valparaíso	47
Región Metropolitana de Santiago	321
Región de O'Higgins	1
Región del Maule	106
Región del Ñuble	46
Región del Biobío	15
Región de La Araucanía	12
Región de Los Ríos	37
Región de Los Lagos	39
Región de Aysén	0
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	0
2021	32
2022	83
2023	189
2024	343
2025	122

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

N° de Sentencias	
Interés individual	562
Interés general	207

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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	736
Sentencias interlocutorias	33

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

N° de Sentencias	
Condenatoria	457
Absolutoria	234
Acuerdo conciliatorio	45

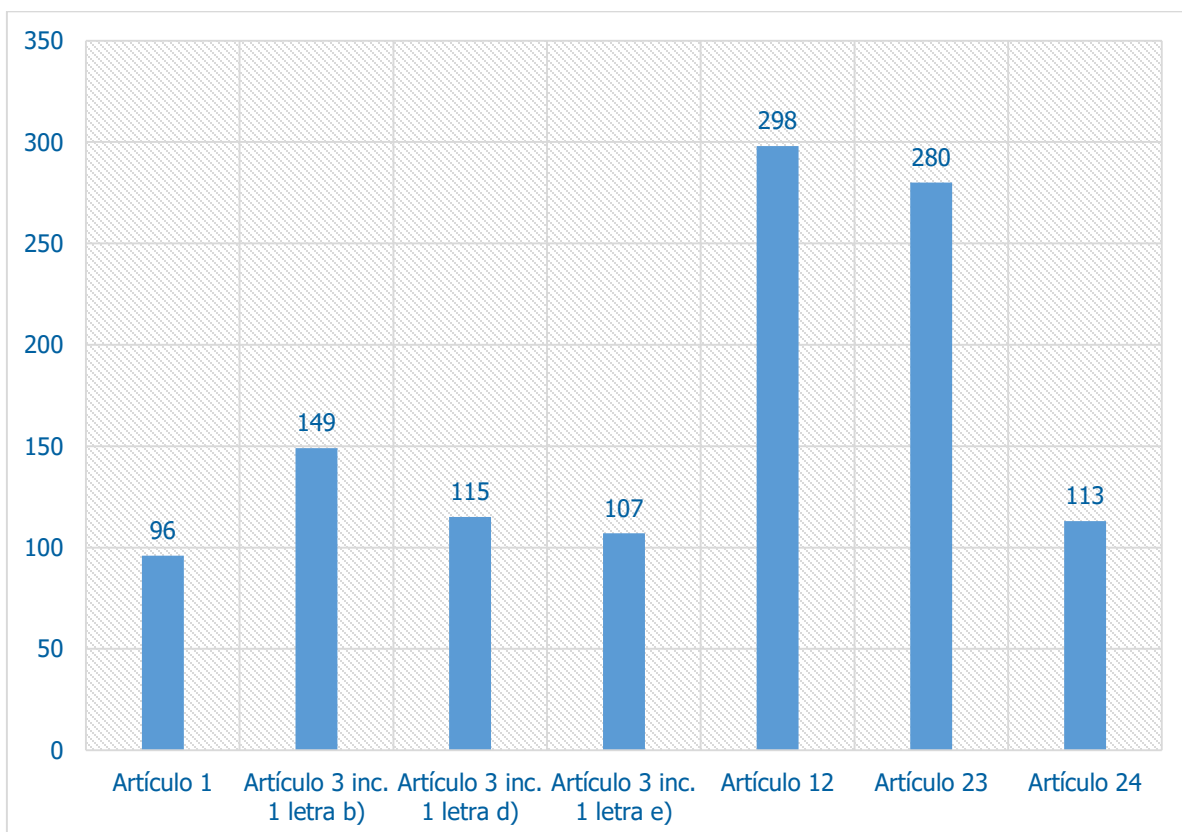
Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	35,89
Mediana	20,00
Desviación estándar	86,42

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
Promedio	\$3.430.308
Mediana	\$1.231.990
Desviación estándar	\$5.447.929

Artículos más utilizados para fundamentar las sentencias (sobre 90 citas):





REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

VOLCÁN PARINACOTA

I.- Estadísticas Regionales

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

	Nº de Sentencias
Interés individual	2
Interés general	6
Total de sentencias recibidas	8

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

	Nº de Sentencias
Sentencias definitivas	8
Sentencias interlocutorias	0

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

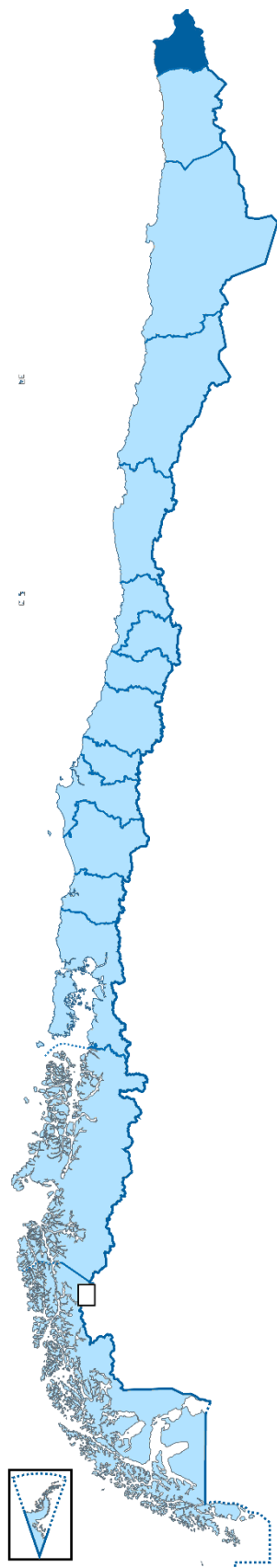
	Nº de Sentencias
Condenatoria	5
Absolutoria	3
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

	Multa (en UTM)
Promedio	20,00
Mediana	10,00
Desviación estándar	16,43

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

	Indemnización (en pesos chilenos)
Promedio	\$4.377.964
Mediana	\$4.377.964
Desviación estándar	\$4.045.516



The background of the entire page is a photograph of the Iquique Clock Tower. The tower is a tall, white, Gothic-style structure with a large clock face. A Chilean flag flies from the top. In the foreground, a wooden boardwalk leads towards the tower, flanked by fountains with multiple jets of water. Numerous birds are seen flying in the sky around the tower. Modern city buildings are visible in the background behind the tower.

REGIÓN DE TARAPACÁ

RELOJ DE IQUIQUE

I.- Estadísticas Regionales

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

	Nº de Sentencias
Interés individual	2
Interés general	30
Total de sentencias recibidas	32

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

	Nº de Sentencias
Sentencias definitivas	32
Sentencias interlocutorias	0

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

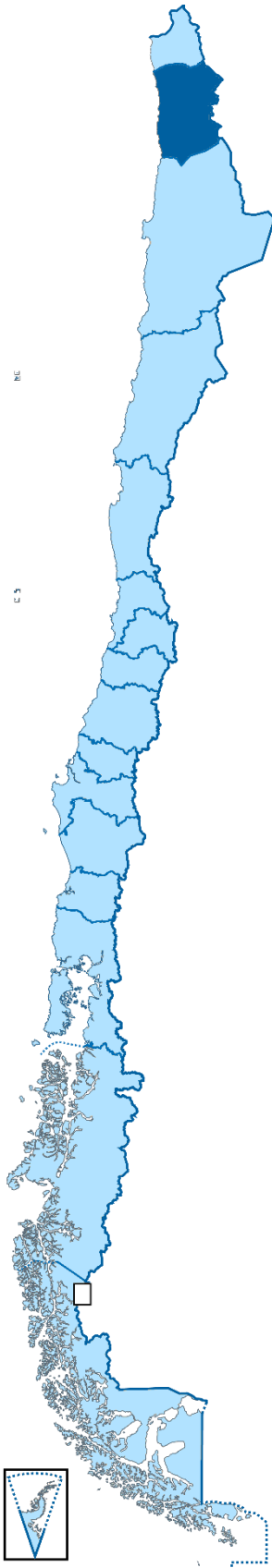
	Nº de Sentencias
Condenatoria	29
Absolutoria	3
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

	Multa (en UTM)
Promedio	31,93
Mediana	20,00
Desviación estándar	30,80

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

	Indemnización (en pesos chilenos)
Promedio	\$7.092.152
Mediana	\$1.313.099
Desviación estándar	\$9.159.989



REGIÓN DE **ANTOFAGASTA**

SALAR DE ASCOTÁN

I.- Estadísticas Regionales

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

N° de Sentencias	
Interés individual	32
Interés general	6
Total de sentencias recibidas	38

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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	38
Sentencias interlocutorias	0

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

N° de Sentencias	
Condenatoria	26
Absolutoria	11
Acuerdo conciliatorio	1

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	21,52
Mediana	10,00
Desviación estándar	34,99

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
Promedio	\$1.343.305
Mediana	\$1.000.000
Desviación estándar	\$966.482





REGIÓN DE **ATACAMA**

DESIERTO DE ATACAMA

I.- Estadísticas Regionales

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

	Nº de Sentencias
Interés individual	17
Interés general	3
Total de sentencias recibidas	20

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

	Nº de Sentencias
Sentencias definitivas	20
Sentencias interlocutorias	0

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

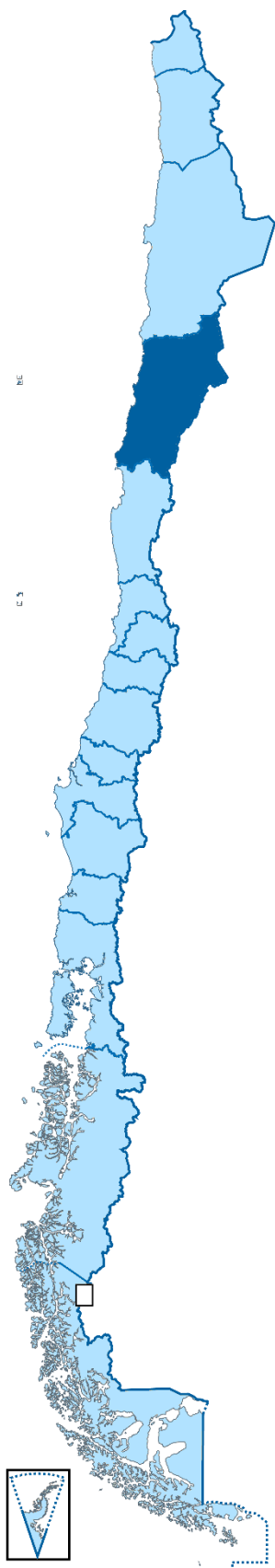
	Nº de Sentencias
Condenatoria	20
Absolutoria	0
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

	Multa (en UTM)
Promedio	5,75
Mediana	5,00
Desviación estándar	3,83

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

	Indemnización (en pesos chilenos)
Promedio	\$2.686.129
Mediana	\$450.000
Desviación estándar	\$7.145.615





REGIÓN DE COQUIMBO

PARQUE NACIONAL FRAY JORGE

I.- Estadísticas Regionales

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

	Nº de Sentencias
Interés individual	14
Interés general	17
Total de sentencias recibidas	31

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

	Nº de Sentencias
Sentencias definitivas	31
Sentencias interlocutorias	0

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

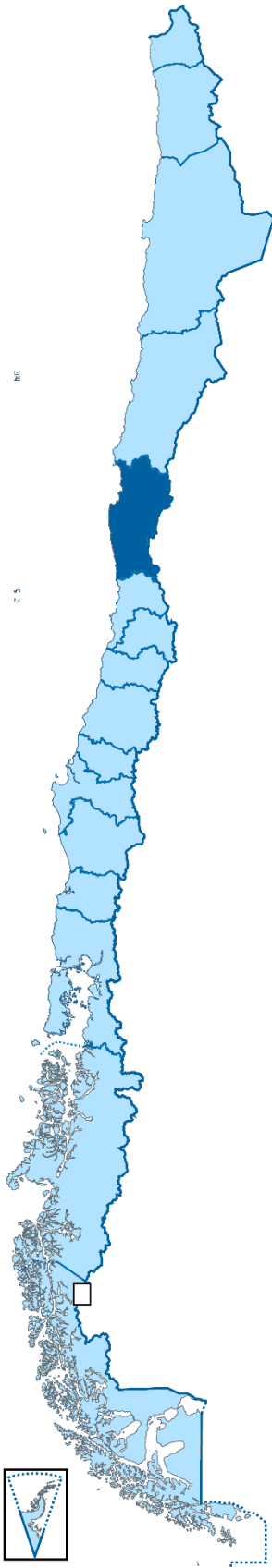
	Nº de Sentencias
Condenatoria	30
Absolutoria	0
Acuerdo conciliatorio	1

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

	Multa (en UTM)
Promedio	14,30
Mediana	10,00
Desviación estándar	11,74

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

	Indemnización (en pesos chilenos)
Promedio	\$5.475.880
Mediana	\$2.375.603
Desviación estándar	\$6.812.653





REGIÓN DE VALPARAÍSO

ISLA NEGRA

I.- Estadísticas Regionales

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

	Nº de Sentencias
Interés individual	39
Interés general	8
Total de sentencias recibidas	47

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

	Nº de Sentencias
Sentencias definitivas	47
Sentencias interlocutorias	0

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

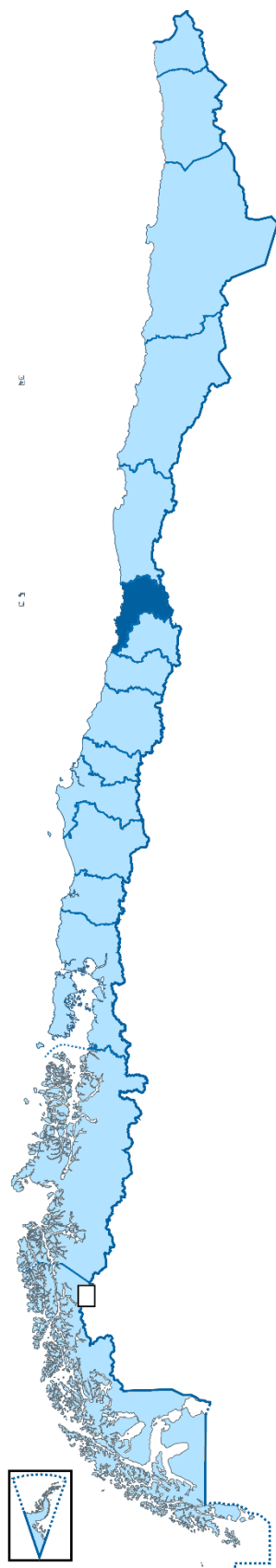
	Nº de Sentencias
Condenatoria	25
Absolutoria	18
Acuerdo conciliatorio	4

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

	Multa (en UTM)
Promedio	33,28
Mediana	30,00
Desviación estándar	22,06

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

	Indemnización (en pesos chilenos)
Promedio	\$5.026.002
Mediana	\$1.500.000
Desviación estándar	\$6.044.822





REGIÓN METROPOLITANA

PARQUE BICENTENARIO

I.- Estadísticas Regionales

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

N° de Sentencias	
Interés individual	278
Interés general	43
Total de sentencias recibidas	321

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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	292
Sentencias interlocutorias	29

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

N° de Sentencias	
Condenatoria	172
Absolutoria	102
Acuerdo conciliatorio	18

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	40,40
Mediana	25,00
Desviación estándar	54,10

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
Promedio	\$2.920.951
Mediana	\$1.301.129
Desviación estándar	\$4.032.799





REGIÓN DE O'HIGGINS

PICHILEMU

I.- Estadísticas Regionales

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

	Nº de Sentencias
Interés individual	0
Interés general	1
Total de sentencias recibidas	1

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

	Nº de Sentencias
Sentencias definitivas	0
Sentencias interlocutorias	1

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

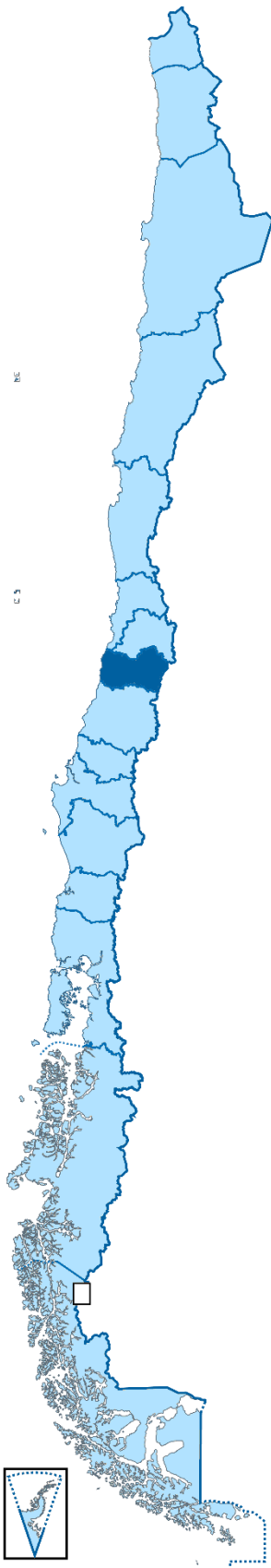
	Nº de Sentencias
Condenatoria	-
Absolutoria	-
Acuerdo conciliatorio	-

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	-





REGIÓN DEL MAULE

LOS QUEÑES

I.- Estadísticas Regionales

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

	Nº de Sentencias
Interés individual	97
Interés general	9
Total de sentencias recibidas	106

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

	Nº de Sentencias
Sentencias definitivas	106
Sentencias interlocutorias	0

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

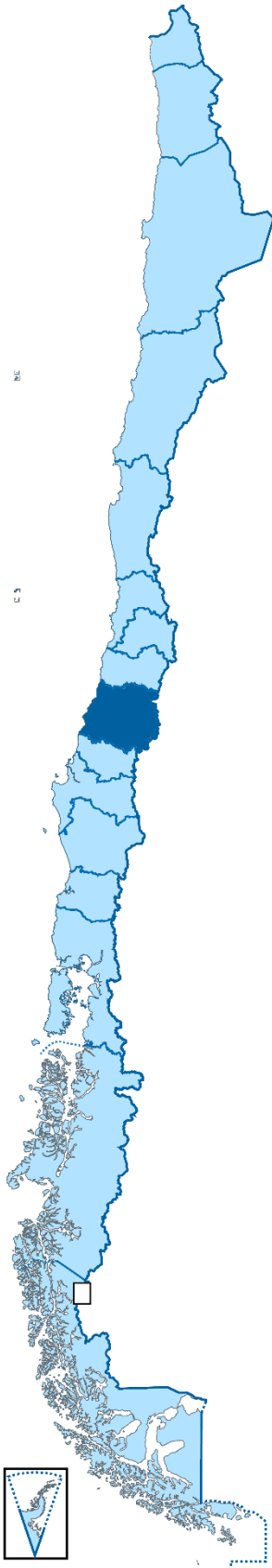
	Nº de Sentencias
Condenatoria	43
Absolutoria	54
Acuerdo conciliatorio	9

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

	Multa (en UTM)
Promedio	40,09
Mediana	30,00
Desviación estándar	40,14

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

	Indemnización (en pesos chilenos)
Promedio	\$3.586.013
Mediana	\$1.249.990
Desviación estándar	\$5.453.935





REGIÓN DEL ÑUBLE

CHILLÁN

I.- Estadísticas Regionales

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

N° de Sentencias	
Interés individual	10
Interés general	36
Total de sentencias recibidas	46

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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	45
Sentencias interlocutorias	1

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

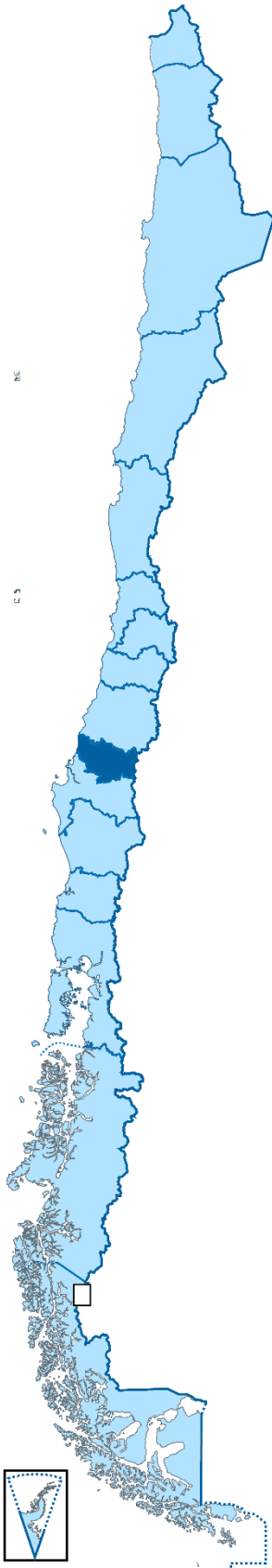
N° de Sentencias	
Condenatoria	24
Absolutoria	11
Acuerdo conciliatorio	10

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	16,08
Mediana	10,00
Desviación estándar	18,43

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
Promedio	\$1.925.890
Mediana	\$710.270
Desviación estándar	\$2.145.617



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



REGIÓN DEL BIOBÍO

ISLA MOCHA

I.- Estadísticas Regionales

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

N° de Sentencias	
Interés individual	12
Interés general	3
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**:

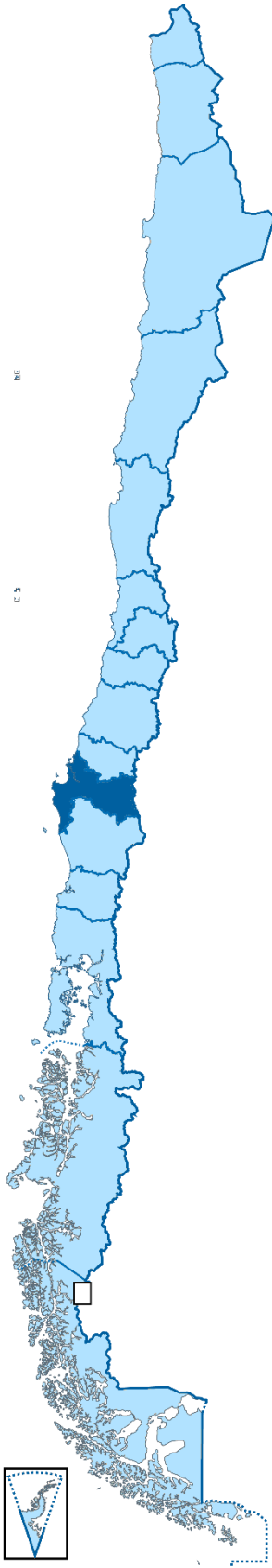
N° de Sentencias	
Condenatoria	9
Absolutoria	6
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	25,71
Mediana	10,00
Desviación estándar	21,12

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
Promedio	\$690.501
Mediana	\$606.000
Desviación estándar	\$561.046





REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

LAGO CABURGA

I.- Estadísticas Regionales

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

N° de Sentencias	
Interés individual	9
Interés general	3
Total de sentencias recibidas	12

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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	12
Sentencias interlocutorias	0

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

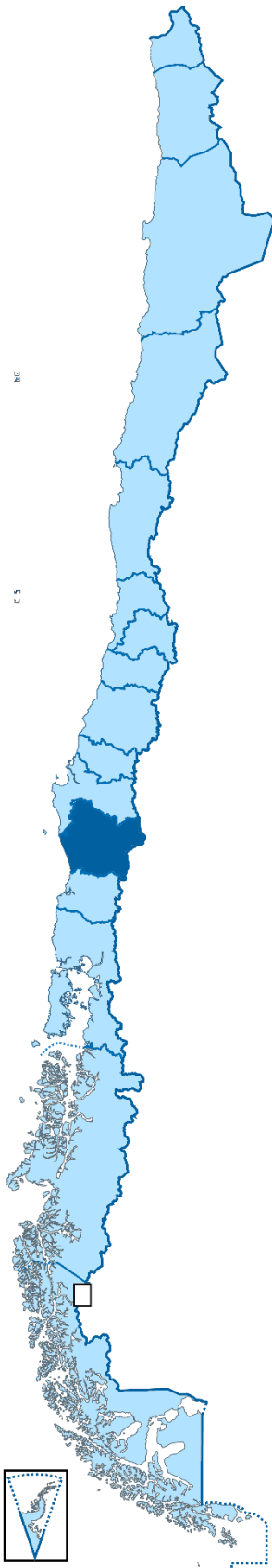
N° de Sentencias	
Condenatoria	10
Absolutoria	2
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	25,78
Mediana	25,00
Desviación estándar	14,02

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
Promedio	\$2.840.492
Mediana	\$2.328.058
Desviación estándar	\$2.667.407



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



REGIÓN DE LOS RÍOS

CUENCA DEL LAGO RANCO

I.- Estadísticas Regionales

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

N° de Sentencias	
Interés individual	7
Interés general	30
Total de sentencias recibidas	37

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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	36
Sentencias interlocutorias	1

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

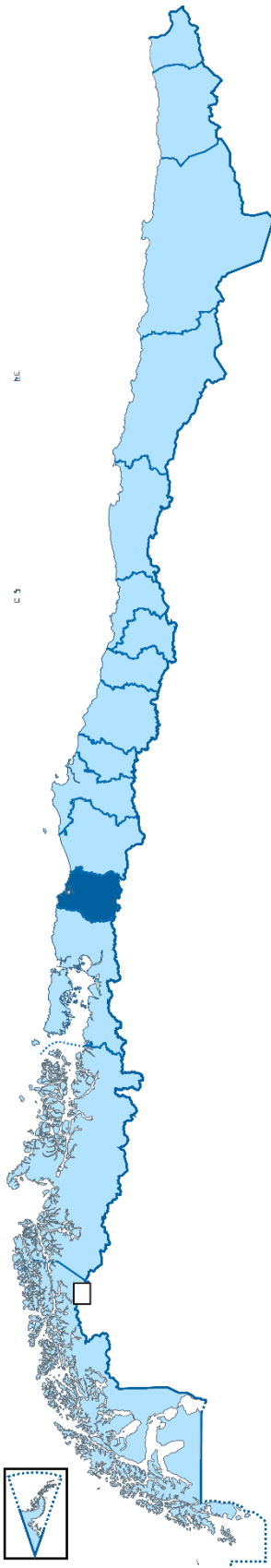
N° de Sentencias	
Condenatoria	25
Absolutoria	9
Acuerdo conciliatorio	2

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

Multa (en UTM)	
Promedio	126,17
Mediana	40,00
Desviación estándar	295,64

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

Indemnización (en pesos chilenos)	
Promedio	\$4.917.121
Mediana	\$1.453.395
Desviación estándar	\$10.436.00





REGIÓN DE LOS LAGOS

LAGO ESPOLÓN



I.- Estadísticas Regionales

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

	Nº de Sentencias
Interés individual	39
Interés general	0
Total de sentencias recibidas	39

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

	Nº de Sentencias
Sentencias definitivas	38
Sentencias interlocutorias	1

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

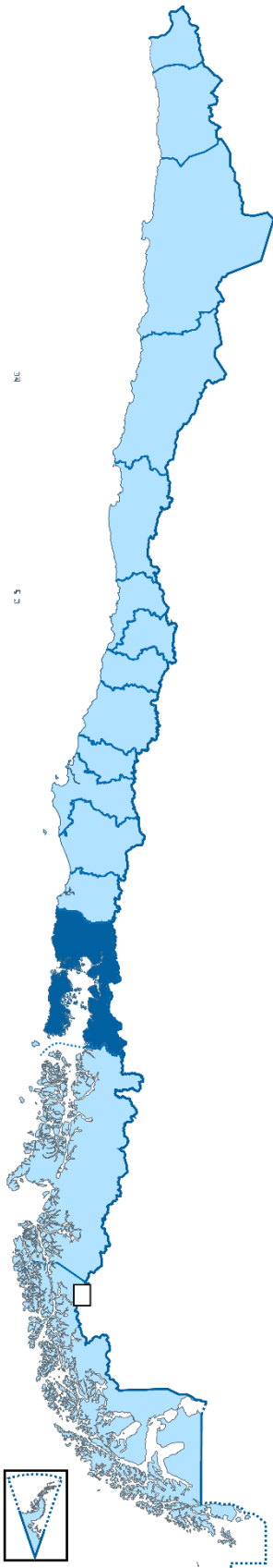
	Nº de Sentencias
Condenatoria	23
Absolutoria	15
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

	Multa (en UTM)
Promedio	34,70
Mediana	12,00
Desviación estándar	60,95

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

	Indemnización (en pesos chilenos)
Promedio	\$4.010.567
Mediana	\$1.047.500
Desviación estándar	\$4.986.199





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



REGIÓN DE AYSÉN

LAGUNA SAN RAFAEL

I.- Estadísticas Regionales*

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

N° de Sentencias	
Interés individual	-
Interés general	-
Total de sentencias recibidas	-

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

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	-
Sentencias interlocutorias	-

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

N° de Sentencias	
Condenatoria	-
Absolutoria	-
Acuerdo conciliatorio	-

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	-

*La Región de Aysén 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 2026.



REGIÓN DE MAGALLANES

PUNTA ARENAS

I.- Estadísticas Regionales

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

	Nº de Sentencias
Interés individual	4
Interés general	12
Total de sentencias recibidas	16

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

	Nº de Sentencias
Sentencias definitivas	16
Sentencias interlocutorias	0

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

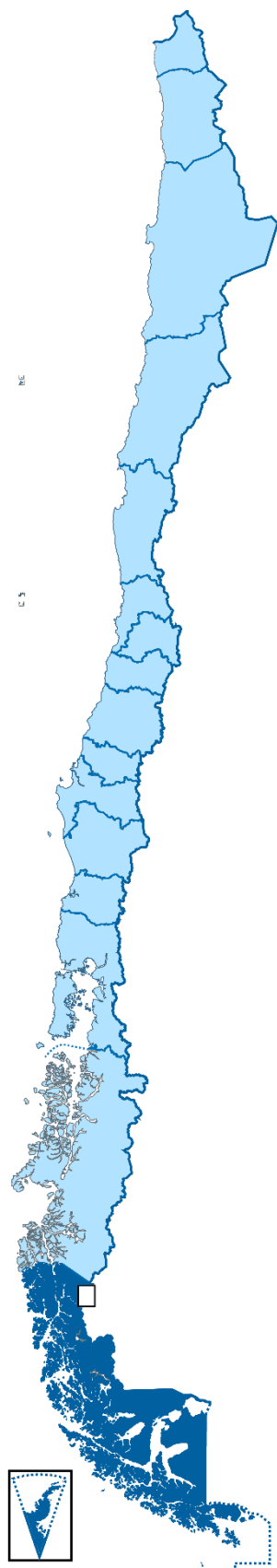
	Nº de Sentencias
Condenatoria	16
Absolutoria	0
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias:

	Multa (en UTM)
Promedio	15,31
Mediana	8,00
Desviación estándar	15,03

Indemnizaciones otorgadas en sentencias condenatorias:

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





SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



JUICIOS COLECTIVOS

SANTIAGO NOCTURNO

I.- Estadísticas Nacionales

Desglose de las sentencias recibidas durante el 2025 por **tipo de resolución**:

N° de Sentencias	
Sentencias definitivas	4
Sentencias interlocutorias	0

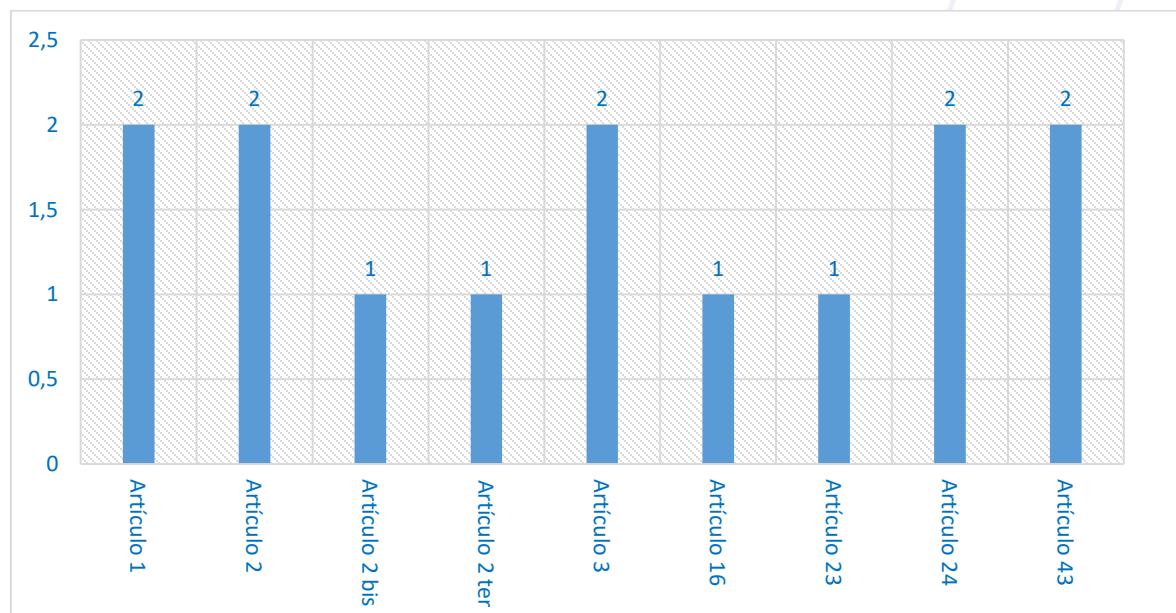
Desglose de las sentencias definitivas recibidas durante 2025 por **resultado del juicio**:

N° de Sentencias	
Condenatoria	2
Absolutoria	2
Acuerdo conciliatorio	0

Multas aplicadas en sentencias condenatorias durante 2025:

Multa (en UTM)	
Promedio	7.227,50
Mediana	7.227,50
Desviación estándar	10.002,02

Artículos más utilizados para fundamentar las sentencias durante 2025:





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. Su objetivo es perseguir aquellas conductas que, por su naturaleza infraccional, vulneran la normativa de protección al consumidor, sin que sea requisito un número mínimo de afectados para su sanción. 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.



FUENTES

PALACIO DE JUSTICIA

Durante el año 2025, se recibieron sentencias de los siguientes sancionadores:

Región de Arica Y Parinacota

3er Juzgado De Policía Local De Arica

Región de Tarapacá

1er Juzgado De Policía Local De Iquique

2do Juzgado De Policía Local De Iquique

3er Juzgado De Policía Local De Iquique

Juzgado de Policía Local de Alto Hospicio

Juzgado De Policía Local De Pozo Almonte

Región de Antofagasta

1er Juzgado De Policía Local De Antofagasta

2do Juzgado De Policía Local De Antofagasta

Región de Atacama

1er Juzgado De Policía Local De Copiapó

2do Juzgado De Policía Local De Copiapó

Juzgado De Policía Local De Vallenar

Juzgado De Policía Local De Caldera

Región de Coquimbo

1er 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

Región de Valparaíso

1er Juzgado De Policía Local De Valparaíso

1er Juzgado De Policía Local De Viña Del Mar

Juzgado De Policía Local De Quillota

Juzgado De Policía Local De Concón

Región Metropolitana de Santiago

18° Juzgado Civil de Santiago

24° Juzgado Civil de Santiago

30° Juzgado Civil de Santiago

1er Juzgado De Policía Local De Las Condes

1er Juzgado De Policía Local De Maipú

1er Juzgado de Policía Local de Pudahuel

1er Juzgado De Policía Local De Recoleta

1er Juzgado de Policía Local de Puente Alto

1er Juzgado de Policía Local de San Bernardo

2do Juzgado de Policía Local de Providencia

2do Juzgado de Policía Local de San Miguel

2do Juzgado de Policía Local de San Bernardo

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

3er Juzgado De Policía Local De Las Condes

4to Juzgado De Policía Local De Santiago

Juzgado De Policía Local De La Reina

Juzgado De Policía Local De María Pinto

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 Melipilla

Juzgado De Policía Local De Padre Hurtado

Juzgado De Policía Local De Pedro Aguirre Cerda

Juzgado De Policía Local De Peñaflor

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 Curicó

2do Juzgado De Policía Local De Talca

3er Juzgado De Policía Local De Talca

Juzgado De Policía Local De Colbún

Juzgado De Policía Local De Romeral

Juzgado De Policía Local De Villa Alegre

Región del Ñuble

1er Juzgado De Policía Local De Chillán

2do Juzgado De Policía Local De Chillán

Región del Biobío

1er Juzgado De Policía Local De Talcahuano

1er Juzgado De Policía Local De Los Ángeles

2do Juzgado De Policía Local De Los Ángeles

Juzgado De Policía Local De Arauco

Juzgado De Policía Local De Lota

Región de La Araucanía

Juzgado de Letras de Villarrica

1er Juzgado De Policía Local De Temuco

3er 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 Valdivia

2do Juzgado De Policía Local De Valdivia

Juzgado de Policía Local de La Unión

Juzgado De Policía Local De Futrono

Juzgado De Policía Local De Paillaco

Juzgado de Policía Local de Lanco

Juzgado de Policía Local de Panguipulli

Región de Los Lagos

1er Juzgado De Policía Local De Osorno

2do Juzgado De Policía Local De Osorno

Juzgado de Policía Local de Chonchi

Juzgado de Policía Local de Puerto Varas

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 Porvenir



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

**TRABAJANDO
PARA USTED**

Servicio Nacional del Consumidor
Teatinos N°50
Santiago de Chile
Junio 2026 - C.C. 4.0

