

Información proporcionada por Servicio Nacional del Consumidor

# Observaciones a un procedimiento voluntario colectivo en tramitación

Última actualización: 04 abril, 2024

## Descripción

Permite a las asociaciones de consumidores y a los consumidores potencialmente afectados realizar observaciones a procedimientos voluntarios colectivos (PVC).

El trámite debe realizarse en el **sitio web** de **SERNAC**, **dentro del plazo de tramitación del PVC**, esto es, desde que la empresa acepta participar en el PVC y hasta la publicación de la propuesta de solución de la empresa.

## Detalles

Los procedimientos voluntarios colectivos (PVC) es una nueva facultad del SERNAC, cuyo objetivo es obtener una solución expedita, completa y transparente que resguarde el interés colectivo de los consumidores afectados por conductas de las empresas.

## ¿A quién está dirigido?

- Consumidores y consumidoras potencialmente afectados en sus intereses colectivos o difusos, relacionados a un caso PVC.
- Asociaciones de consumidores que sean parte de un caso PVC.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

La solicitud deberá contener:

- Identificación del caso PVC sobre el cual responde, señalando al menos, número de resolución de inicio de éste e ID del caso.
- Datos personales y contacto de la persona solicitante.
- Detalle de la observación.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

En línea:

1. Haga clic en "Ir al trámite en línea".
2. Una vez en el sitio web del SERNAC, busque y haga clic en el caso PVC que desee observar.
3. Complete el formulario, y haga clic en "enviar".
4. Como resultado del trámite, habrá ingresado una observación a un caso PVC.

**Link de trámite en línea:**

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/69147-observaciones-a-un-procedimiento-voluntario-colectivo-en-tramitacion>