



Información proporcionada por Servicio Nacional del Consumidor

# Observaciones a un procedimiento voluntario colectivo en proceso

---

Última actualización: 23 mayo, 2025

---

## Descripción

Como consumidor o asociación de consumidores participantes de un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) realiza observaciones al proceso.

Esta herramienta del SERNAC busca una solución rápida, completa y transparente que proteja los intereses colectivos o difusos frente a conductas de empresas.

Realiza el trámite en el **sitio web** del **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.

## Realiza la solicitud

Realiza las observaciones a un procedimiento voluntario colectivo en tramitación, a través del [sitio web del Servicio Nacional del Consumidor](#).

La solicitud deberá contener:

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