

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>