

GUÍA OPERATIVA DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO **V.3.0¹**

Introducción

La Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores regula las relaciones entre empresas y consumidores, establece las infracciones aplicables en perjuicio del consumidor y señala los procedimientos aplicables en estas materias.

El SERNAC es un Servicio Público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cuyo objetivo general es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley del Consumidor y demás normas relacionadas.

Además, la institución tiene como objetivo difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación.

Con el objetivo de fortalecer las atribuciones del SERNAC y la protección de los derechos de los consumidores, el 14 de marzo de 2019 entró en vigencia, al tenor de lo establecido por el artículo primero transitorio, la Ley N° 21.081 la que, por su parte, trajo consigo una serie de modificaciones a la Ley del Consumidor.

En este orden de ideas, la Ley N° 21.081 introdujo un nuevo Párrafo 4° al Título IV de la Ley N° 19.496, estableciendo el **“Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores”**, conocido también como “Procedimiento Voluntario Colectivo”, en adelante “PVC”, cuya regulación se encuentra consagrada en los artículos 54 H a 54 S de la norma, ambos inclusive.

¹ El presente documento corresponde a la Versión 3.0.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En cumplimiento del mandato legal de velar por el respeto a la nueva Ley del Consumidor, el SERNAC ha preparado la presente Guía, la que tiene por finalidad entregar información, y explicitar los lineamientos de trabajos internos que utiliza el SERNAC, para dar aplicación a las normas establecidas en este nuevo procedimiento administrativo.

A través del presente instrumento se busca comunicar a los consumidores y a los administrados, aspectos prácticos recogidos en la tramitación de los procedimientos voluntarios colectivos, sin suplir con ello, la aplicación de la normativa pertinente, y sin implicar el presente documento una renuncia anticipada a ninguna acción o facultad del SERNAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Contenido

1 PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES (PVC)	4
1.1 Concepto	4
1.2 Regulación	4
1.3 Incompatibilidad entre Acciones de Protección	4
1.4 Alcance de los Procedimientos Voluntarios Colectivos	5
1.5 Centro de Responsabilidad a Cargo de los Procedimientos Voluntarios colectivos	5
1.6 Características del Procedimiento Voluntario Colectivo	6
1.7 Actuaciones/hitos en los Procedimientos Voluntarios Colectivos	12
1.8 Solicitud de Información dentro del PVC	13
1.9 Efectos sobre cómputo del plazo de prescripción.	15
1.10 Remanente en los PVC que contemplan la entrega de sumas de dinero inciso final del artículo 53 B	15
1.11 Términos de un PVC	16
1.12 Deberes de Reserva y Confidencialidad en el Uso de los datos en el marco de un PVC	18
1.13 Deber de abstención e inhabilidades de los funcionarios en los Procedimientos Voluntarios Colectivos	21
2 SOLICITUD DE LAS EMPRESAS PARA SOMETERSE A UN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO	24
3 DENUNCIA FUNDADA DE UNA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES	25

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1 PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO PARA LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS COLECTIVO O DIFUSO DE LOS CONSUMIDORES (PVC)

1.1 Concepto

En primer lugar, se debe tener presente que el Procedimiento Voluntario Colectivo se iniciará mediante la resolución que el SERNAC dicte al efecto. El objetivo del PVC se encuentra establecido en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, de acuerdo al cual: *“la finalidad es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores”*.

Asimismo, el marco legal y regulatorio de los procedimientos voluntarios colectivos, asegurar la inclusión de los siguientes principios básicos: **1) la indemnidad del consumidor; 2) la economía procesal; 3) la publicidad; 4) la integridad y, 5) el debido proceso.**

1.2 Regulación

El Procedimiento Voluntario Colectivo, está regulado en los nuevos artículos 54 H a 54 S, ambos inclusive, del Párrafo 4°, del Título IV de la Ley N° 19.496, y, asimismo, en conformidad con lo establecido en el referido artículo 54 S, mediante el Decreto N° 56, publicado el 05 de febrero de 2021, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que *Aprueba reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores*, a través, en adelante e indistintamente “el Reglamento”, del cual se instauran normas para la adecuada aplicación del presente procedimiento.

1.3 Incompatibilidad entre Acciones de Protección

El artículo 54 H, inciso cuarto, dispone expresamente que *“El Servicio, no podrá iniciar un procedimiento voluntario colectivo, una vez que se hayan ejercido*

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

acciones colectivas, respecto de los mismos hechos, y mientras éstas se encuentren pendientes. Asimismo, una vez iniciado el procedimiento, ni el SERNAC ni quienes se encuentren legitimados para ello, en conformidad a esta ley, podrán ejercer acciones para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores, por los mismos hechos y mientras dicho procedimiento se encuentre en tramitación”.

1.4 Alcance de los Procedimientos Voluntarios Colectivos

Los procedimientos voluntarios colectivos, tienen alcance nacional, esto es, se puede iniciar un PVC por hechos ocurridos en todo el territorio nacional y a toda materia en la que resulta aplicable la Ley N° 19.496, sin embargo, la ejecución y tramitación de este procedimiento se encuentra centralizada en la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos (SD de PVC), que tiene funcionamiento en la ciudad de Santiago, a la que le corresponderá velar porque las gestiones, trámites y avances de los mismos, se desarrollen y ejecuten en conformidad a la normativa vigente asociada al procedimiento, como así también, a las directrices de la Dirección y/o Subdirección Nacional y, a las resoluciones y/o circulares administrativas que emanen en virtud de lineamientos internos del SERNAC.

1.5 Centro de Responsabilidad a Cargo de los Procedimientos Voluntarios colectivos

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 H inciso primero, los PVC se encuentran a cargo de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, el cual será un centro de responsabilidad independiente y especializado dentro del Servicio, debiendo ejecutar su mandato con estricto apego a la normativa legal: Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Decreto N° 56, publicado el 05 de febrero de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba el Reglamento que Establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores; Ley N° 19.880 que Establece Base de Los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de Los Órganos de la Administración del Estado; Ley N° 18.575 Ley Orgánica

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública y demás que resulten aplicable.

Con todo, es relevante señalar que, además de la SD de PVC, otros Centros de Responsabilidad prestan soporte técnico a la SD de PVC, tales como, la Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa, el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional, Fiscalía Administrativa, la Subdirección de Estudios Económicos y Educación, mediante el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica, entre otros.

1.6 Características del Procedimiento Voluntario Colectivo

a) Es un procedimiento administrativo especial, sin fines sancionatorios.

Es un procedimiento que consiste en un conjunto de actos administrativos dictados por la SD de PVC, los que tienen por finalidad única, la obtención de una solución expedita, completa y transparente en caso de existir conductas de proveedores que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Resulta importante señalar que la misma normativa establece que, la solución propuesta por el proveedor en el marco del PVC, no implicará reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción, lo que, precisamente, le otorga la característica de no tener un fin sancionatorio.

Se rige por lo establecido en el párrafo 4° de la Ley N° 19.496 y por el Decreto N° 56, publicado el 05 de febrero de 2021, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba Reglamento que Establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, sin perjuicio de la Ley N° 19.880 sobre Procedimientos Administrativos de los órganos de la administración del Estado que lo rige supletoriamente.

Los principios básicos que lo regulan son: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

b) Es un procedimiento voluntario.

Esta constituye una característica esencial de los PVC, en el sentido que la empresa invitada a ser parte de ellos, no está obligada a someterse a este procedimiento, inclusive, la voluntariedad se refuerza en el hecho que, una vez iniciado un PVC, la empresa puede, unilateralmente, expresar su voluntad de no perseverar en el mismo. El legislador contempló la misma facultad para el SERNAC.

c) El PVC puede realizarse con un proveedor o con una pluralidad de proveedores.

De acuerdo a la materia y/o mercado involucrado, el Procedimiento Voluntario Colectivo podrá, también iniciarse, con una pluralidad de proveedores. Es decir, mediante una sola resolución de inicio de PVC respecto de todos ellos. En este sentido, se entenderá que todos los proveedores **deberán actuar de manera conjunta** en todos los actos que involucre este procedimiento, resguardándose de esta manera, una correcta sustanciación del mismo.

Para esos efectos, se requerirá, entre otras medidas que puedan resultar pertinentes, las siguientes:

- Que la información proporcionada por los proveedores no sea contradictoria entre sí.
- Que exista acuerdo por parte de los proveedores involucrados respecto de los hechos comprendidos en el Procedimiento Voluntario Colectivo en cuestión.
- Que, en caso de prosperar la negociación con el Servicio se formule, por parte de los proveedores involucrados, una única propuesta conjunta de solución.

Asimismo, respecto de los requerimientos de información en virtud del art. 54 M de la Ley N° 19.496, este será dirigido a todos los proveedores de manera conjunta.

Por último, mencionar que, si alguno de los proveedores decide terminar su participación en el PVC por alguno de los medios que la ley le otorga, la SDPVC

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

analizará la procedencia de la continuidad con él o los demás proveedores involucrados, reservándose el SERNAC las acciones que estime pertinentes.

d) Inicio del procedimiento voluntario colectivo.

Tiene lugar mediante una resolución de inicio de PVC que dicta el SERNAC, la que se encuentra precedida de una evaluación interna realizada por un Comité Consultivo de Casos Colectivos. De conformidad a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley 19.496, dicha resolución puede estar motivada por las siguientes circunstancias:

- Iniciativa o de oficio por el SERNAC.
- Solicitud de un proveedor.
- Denuncia fundada de una Asociación de Consumidores (en adelante "ADC").

e) El PVC es de carácter público.

Además del principio de publicidad que lo infunde, el SERNAC tiene la obligación legal de publicar en su página web, los siguientes hitos en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo: La **aceptación** de la empresa de participar del Procedimiento Voluntario Colectivo; el **estado del PVC**; y, la **solución ofrecida por el proveedor**.

Sin perjuicio de lo anterior, con la finalidad de informar adecuadamente respecto de un determinado PVC, actualmente en la web institucional del SERNAC se publican los siguientes antecedentes:

- Resolución de Inicio.
- Carta de aceptación del proveedor.
- Poderes de representación de la empresa.
- Formulario de Consulta de entrada a consumidores.
- Resolución que acoge la reserva del 54 O.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Resolución que decreta una Medida Provisional.
- Formulario para recibir observaciones y ajustes a la propuesta de solución del proveedor.
- Resolución que contiene los términos del acuerdo favorable.
- Resolución de término fracasado o fallido.
- Estado del PVC y Etapa del PVC.

f) El PVC es un procedimiento con plazos acotados.

El legislador estableció que los PVC tendrán un plazo máximo de duración de 3 meses, contados a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio. Sin perjuicio de aquello, este plazo podrá ser prorrogado por una sola vez, de oficio o a solicitud del proveedor, hasta por tres meses, debiendo la resolución fundarse en base a alguna de las siguientes causales:

- Por la existencia de una negociación avanzada².
- Por la necesidad de mayor tiempo de revisión de antecedentes.
- Para el análisis de las propuestas formuladas por el proveedor.

Con todo, no podrá ser prorrogado este plazo de duración si, la necesidad de la prórroga se fundamenta por un comportamiento negligente del proveedor que está involucrado en la negociación.

² Entendiéndose por "Negociación Avanzada" aquello establecido en el artículo 2 N° 2 del Decreto N° 56, publicado el 05 de febrero de 2021, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba Reglamento que Establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, esto es: "*Negociación avanzada: la circunstancia de haberse celebrado una o más audiencias entre los participantes, en cuyas actas conste la participación de un representante del proveedor con facultad para transigir, así como la entrega de antecedentes para los fines del procedimiento y la presentación de una propuesta de solución por parte del proveedor.*"

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Los plazos que aquí se indican, no consideran en ningún caso los trámites judiciales necesarios para que el acuerdo alcanzado tenga efecto erga omnes³.

Asimismo, este plazo, excepcionalmente y por causas justificadas, podría eventualmente ser suspendido en virtud de una Medida Provisional dictada por el Servicio en virtud del artículo 32 de la Ley N° 19.880, con la finalidad de asegurar la eficacia de la decisión en que pudiera recaer, cuando existan elementos de juicio suficientes para ello.

g) El PVC es un proceso participativo.

Ello, atendiendo a que en el marco de la Ley se establece la opción de participación, tanto de las asociaciones de consumidores como de los propios consumidores durante la tramitación de un PVC. Lo anterior, en dos oportunidades:

- Las Asociaciones de Consumidores que participen en el procedimiento y los consumidores potencialmente afectados, podrán efectuar las observaciones que consideren pertinentes durante la tramitación del respectivo procedimiento, hasta antes de la publicación en el sitio web del Servicio de la resolución que pone término al procedimiento. Para realizar la observación, se debe completar el formulario dispuesto en la página web del Servicio o bien, de manera presencial, en sobre cerrado dirigido a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.
- Las Asociaciones de Consumidores que participen en el procedimiento y los consumidores potencialmente afectados podrán, de manera fundada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el Proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación en el sitio web del Servicio de la referida solución. Para realizar la pertinente sugerencia se debe completar el formulario dispuesto en la página web del Servicio, o bien, de manera

³ La tramitación de la solicitud judicial del efecto erga omnes se encontrará a cargo del Departamento de Juicios del SERNAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

presencial, en sobre cerrado dirigido a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

h) Tramitación electrónica del PVC.

A este respecto, la ley contempla que los PVC consten en expedientes escritos-soporte papel- o bien, electrónico, en cuyo caso constará en un expediente digital.

Sin perjuicio de lo anterior, en casos excepcionales, cuando las circunstancias así lo requieran o se trate de una empresa o asociación de consumidores que carezca de los medios tecnológicos necesarios, las presentaciones podrán hacerse materialmente y en soporte de papel.

Asimismo, el artículo 54 R contempla la posibilidad de que las resoluciones recaídas en un PVC puedan notificarse vía correo electrónico, para lo cual, deberá enviarse a la dirección registrada ante el Servicio y, se entenderá practicada al día hábil siguiente a su despacho.

Por último, se debe considerar que las audiencias que son propias del PVC, podrán realizarse no sólo de manera presencial, sino que también, por medios tecnológicos, tales como conferencia telefónica, videoconferencia u otros, resguardando el cumplimiento de los principios que rigen el procedimiento.

i) El PVC contempla la participación de economistas para efectos de cálculos compensatorios y la emisión de informes por parte de terceros.

Atendido a que, una de las finalidades del PVC y parte esencial de un eventual acuerdo, en virtud de lo establecido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, es el *"cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por*

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda”, es que la Subdirección de PVC trabaja coordinadamente con un equipo economista del SERNAC, destinado única y exclusivamente a analizar los antecedentes del PVC de que se trate, participar de manera activa en las audiencias que se realicen y, a su vez, colaborar en los requerimientos de información a los proveedores que sean necesarios para efectos de calcular eventuales compensaciones, realizar informes compensatorios, o bien, analizar la suficiencia de la propuesta de compensación ofrecida por el proveedor, entre otros, entregando soporte técnico económico especializado.

En este sentido, el equipo economista designado, en virtud de la separación de funciones que la ley ha establecido, quedará excluido e inhabilitado para analizar y colaborar con el Departamento de Juicios, en caso de que, eventualmente, el PVC termine sin acuerdo y se interponga la correspondiente demanda colectiva. Asimismo, les aplicarán las medidas establecidas en la legislación, en aquellos casos donde se decrete la reserva del artículo 54 O respecto de algún antecedente entregado por el proveedor.

Por otro lado, la ley contempla la posibilidad de terceros intervinientes en el marco de un PVC mediante la elaboración de informes. Es decir, en ciertos casos, en que sea necesario el análisis de determinados métodos o modelos econométricos por parte de un **Informante externo-tercero imparcial**, se podrá establecer el procedimiento para su contratación. En tal caso, resulta importante señalar que respecto de este tercero imparcial recae también el deber de reserva del 54 O, cuando haya sido decretada.

1.7 Actuaciones/hitos en los Procedimientos Voluntarios Colectivos

1. Apertura.
2. Manifestación de voluntad de participar por parte del proveedor.
3. Observaciones durante el procedimiento por parte de las AdC's y los consumidores (formulario disponible en la página web del SERNAC).
4. Audiencias.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5. Sugerencias de ajustes a la solución ofrecida por el proveedor por parte de las AdC's y los consumidores (formulario se publica en la página web del SERNAC).
6. Resolución con causal de término: favorable, fallido o fracasado.
7. Efecto erga omnes⁴.
8. Implementación del Acuerdo.
9. Verificación del cumplimiento.
10. Cierre.

1.8 Solicitud de Información dentro del PVC

La legislación ha establecido en el artículo 54 M de la Ley N° 19.496, la facultad del SERNAC para requerir al proveedor aquellos antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de la finalidad del PVC, particularmente, de aquellos que se requieren para determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores.

¿Cómo se solicita y se entrega dicha información?

La solicitud de información que realiza el Servicio y su entrega por parte del proveedor, puede ser realizada de las siguientes formas:

1.- Vía electrónica: la solicitud del Servicio se realizará mediante correo electrónico u otro medio tecnológico que lo reemplace y será remitido por el/la Subdirector/a de la Subdirección de PVC y/o por el/la abogado/a encargado/a del procedimiento.

2.- Vía oficio: esto es, mediante un oficio del SERNAC que la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos remitirá al proveedor el que podrá ser

⁴ Conforme a lo previsto en el artículo 54 Q de la Ley 19.496 para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto *erga omnes*, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

entregado de manera presencial por funcionario del Servicio, por carta certificada vía servicio de correos o, se notificará por correo electrónico.

En cualquiera de las modalidades, la entrega de la información requerida se entenderá cumplida por parte del proveedor, cuando éste remita los antecedentes de manera completa, dentro de plazo, sea mediante Oficina de Partes del Servicio o por correo electrónico dirigido al Subdirector/a de la Subdirección de PVC.

En dicha oportunidad, el proveedor podrá solicitar de manera expresa y fundadamente en caso que sea pertinente, la reserva de la información de acuerdo a lo establecido en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496. Es decir, el proveedor deberá, necesariamente, encuadrar la información que entrega, respecto de la cual solicite la declaración de reserva, en algunas de las hipótesis establecidas en el artículo 54 O, y señalar fundadamente el cumplimiento de las condiciones exigidas en la norma.

¿Qué sucede si no se entregan los antecedentes requeridos?

En la eventualidad que el proveedor determine no entregar los antecedentes requeridos por la Subdirección de PVC, necesarios para la sustanciación del procedimiento, no se generará sanción de conformidad a lo que señala la ley. Sin perjuicio de aquello, dicha negativa implica la facultad para declarar el cierre fallido del PVC.

¿El proveedor puede solicitar la devolución de los documentos?

De acuerdo a lo establecido en el artículo 54 M, inciso segundo, cada parte puede requerir la devolución de todos los instrumentos que hayan presentado, una vez concluido el PVC. En tal caso, para proceder a la devolución, en la práctica, se distinguirá si éstos se presentaron por vía digital o en soporte de papel.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1.9 Efectos sobre cómputo del plazo de prescripción.

Se ha establecido por el legislador que, durante el tiempo que dure el PVC, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en la Ley N° 19.496.

1.10 Remanente en los PVC que contemplan la entrega de sumas de dinero inciso final del artículo 53 B

La ley ha dispuesto que cuando el acuerdo de un PVC contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se debe estar a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B. Eso quiere decir que, transcurridos 2 años desde que se cumpla el plazo de ejecución del acuerdo, los montos no transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar el remanente al fondo concursable de las Asociaciones de Consumidores.

Durante los 2 años previos a la formación del remanente, el proveedor deberá mantener los dineros disponibles para la eventual reclamación individual por parte de algún consumidor a quien corresponda.

Con todo, y relacionado con la materia, resulta relevante tener presente la posibilidad de aplicar mecanismos alternativos de distribución de conformidad a lo dispuesto en la Circular Interpretativa sobre mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones y compensaciones para afectaciones a los intereses colectivos y difusos, contenida en Res. Exenta 759 de 6 de fecha noviembre de 2020, y que privilegian la protección de los consumidores en la medida que se cumplan los criterios establecidos al efecto. La aplicación de dichos mecanismos alternativos ha surgido como una alternativa jurídica idónea para ciertas distribuciones.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1.11 Términos de un PVC

a) Término favorable (con Acuerdo).

Para estos efectos, el artículo 54 P ha establecido, que el acuerdo debe contener, a lo menos:

- El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- El cálculo de las restituciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.
- Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.
- La forma en la que se harán afectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.
- Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor⁵.

Atendido a que la ley ha establecido que la enumeración precedente no es taxativa, las menciones o información que el Acuerdo debe contemplar podría variar dependiendo de la naturaleza del caso. Con todo, se ha estimado necesario incorporar en el acuerdo datos, tales como: **monto total**⁶ de la cifra compensatoria, restitutoria y/o indemnizatoria, según sea procedente; una cifra a lo menos referencial, pero debidamente documentada, respecto del **universo de**

⁵ Para este punto, se exige que se realice por medio de una auditoría externa, la que también, en caso de corresponder, deberá dar cuenta de la destrucción de la base de reclamos que se envíe por el SERNAC al proveedor para efectos del pago del costo del reclamo SERNAC.

⁶ Se deja constancia que, en sede judicial, en el evento que a juicio de un tribunal el monto global de una indemnización pueda producir un detrimento patrimonial significativo en el demandado, de manera tal que pudiera estimarse próximo a la insolvencia podrá establecer un programa mensual de pago, en conformidad a lo previsto en el artículo 54 F de la Ley 19.496.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

consumidores que el acuerdo comprende y, cualquier otro dato que por parte del SERNAC se estime procedente incorporar dentro del acuerdo.

El Acuerdo deberá también contemplar el compromiso de pago por parte del proveedor del **costo de reclamo SERNAC** el que, actualmente, se ha avaluado distinguiendo la vía de ingreso del mismo (web, call o presencial).

Asimismo, el artículo 54 P establece que el Acuerdo podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un Plan de Cumplimiento⁷, el que deberá contener, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos del incumplimiento.

Además, el cumplimiento de los compromisos del Acuerdo, serán cautelados por un Auditor Externo, mención que también se considera incluir en el texto del Acuerdo.

Respecto de la resolución que contenga el Acuerdo, son procedentes los recursos que se encuentran establecidos en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

b) Término Fracasado.

Se entiende que hay término fracasado de un PVC, en los siguientes casos:

- Si dentro del plazo del procedimiento, original o prorrogado no hubiere acuerdo entre los intervinientes, lo que deberá ser certificado por el SERNAC en la resolución de término correspondiente.
- En aquellos casos en que el SERNAC o el proveedor, manifiesten expresamente su voluntad de no perseverar en el procedimiento. Cualquiera

⁷ La presentación del **Plan de Cumplimiento** deberá someterse a la regulación establecida al efecto.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

sea el interviniente que manifieste lo precedente, deberá ser certificado por el SERNAC en la resolución de término correspondiente.

c) Término Fallido.

Se entiende que hay término fallido de un PVC en los siguientes casos:

- Cuando el proveedor, habiendo sido notificado, no manifiesta dentro del plazo otorgado (plazo original o prorrogado) su voluntad de participar en el procedimiento.
- Cuando el apoderado del proveedor no subsanara en la segunda audiencia, la omisión de la falta de facultad exigida por el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, esto es, la facultad de transigir. Esta circunstancia será certificada por el Servicio en la resolución de término correspondiente.
- Cuando el proveedor no entregue los antecedentes necesarios para el cumplimiento de los fines del procedimiento y éstos hayan sido requeridos en virtud del artículo 54 M de la Ley N° 19.496.

En el evento de terminar fracasado o fallido un PVC, se entenderá terminada la inhabilitación establecida en el artículo 54 H inciso cuarto, por lo cual, el Servicio podrá ejercer las acciones de protección que estime necesarias para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores respecto de los hechos que fueron materia del PVC.

1.12 Deberes de Reserva y Confidencialidad en el Uso de los datos en el marco de un PVC

El Procedimiento Voluntario Colectivo si bien se rige por el principio de publicidad, encuentra una excepción a ésta⁸, al disponer en el artículo 54 O de la ley 19.496, la

⁸Al ser una excepción al principio de publicidad, la interpretación que se realice de la norma debe ser restringida.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

posibilidad de que la información y/o antecedentes que la empresa ponga a disposición del SERNAC en el marco del PVC, quede bajo confidencialidad y reserva.

Establece la disposición, lo siguiente: *Artículo 54 O: "A solicitud del proveedor, el Servicio decretará reserva de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, siempre que su revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular. Los demás participantes del procedimiento no podrán acceder a estos antecedentes, sino a través de los documentos que contengan el análisis general que de ellos haga el Servicio, los que en ningún caso podrán comprometer la reserva decretada a su respecto".*

Los antecedentes de que trata esta norma pueden ser aportados espontáneamente por el proveedor y/o en respuesta a un requerimiento del artículo 54 M de la Ley 19.496, entre otros.

De la norma indicada, se coligen los requisitos copulativos que deben proceder para decretarse la reserva de los antecedentes y/o información remitida por el proveedor, a saber:

- Debe ser solicitada por el proveedor: es decir, debe ser expresada de manera fundada en el documento mediante el cual se solicita la reserva.
- Debe tratarse de antecedentes que, por su naturaleza, contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales.
- Debe tratarse de antecedentes cuya revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular⁹.

El/la Subdirector/a de Procedimientos Voluntarios Colectivos, analizará la solicitud realizada y dictará una resolución fundada en que se pronunciará sobre si decreta o

⁹Si se estima pertinente, el proveedor deberá inclusive, indicar de manera concreta el cómo la publicidad de los antecedentes afecta o afectaría el desenvolvimiento competitivo de ambos proveedores, acompañando prueba de ello.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

rechaza la solicitud de reserva de información realizada por la empresa, la que será notificada a las partes involucradas y, aquella resolución que decrete la reserva será publicada en la página web del Servicio.

Si la solicitud fuere acogida, los documentos sobre los cuales recae la petición de la empresa, se entenderán reservados ante los demás intervinientes y terceros ajenos al procedimiento.

Los funcionarios del Servicio encargados de la tramitación del PVC, deberán guardar estricta reserva de aquellos antecedentes, y su contravención, quedará sujeta a las responsabilidades administrativas y penales, que correspondan.

Todo lo precedente, implicará que los demás participantes del procedimiento no podrán acceder a ellos, sino a través de los documentos que contengan, el análisis general, que de ellos haga el Servicio.

Con todo, durante el tiempo que transcurra durante la tramitación de la solicitud a que hace referencia en los párrafos anteriores, el SERNAC, **mantendrá estricta reserva de los antecedentes respecto de los cuales recae la petición de la empresa, ante los demás intervinientes y terceros ajenos al procedimiento.**

En contra de la resolución que se pronuncie sobre la solicitud de reserva, proceden los recursos establecidos en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

Se debe tener presente que, la reserva que se decrete en virtud del artículo 54 O, se restringe sólo a los antecedentes que el proveedor haya remitido a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, bajo la condición de que cumplan con las categorías e hipótesis legales dispuestas para ello, por lo cual, queda fuera del ámbito de la reserva y confidencialidad, toda aquella información del mismo contenido que el proveedor, eventualmente, haya entregado o entregue a otras Subdirecciones del SERNAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)

1.13 Deber de abstención e inhabilidades de los funcionarios en los Procedimientos Voluntarios Colectivos

Respecto de las abstenciones, es menester indicar que la Ley N° 19.496 ha establecido la independencia de la Subdirección de Procedimiento Voluntario Colectivo en relación a las otras Subdirecciones del SERNAC. Manifestación de lo precedente se encuentra dispuesta en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 que establece que *"los funcionarios que realicen labores relativas al procedimiento voluntario colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores no podrán intervenir en las demandas para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y viceversa"*.

Asimismo, respecto a las inhabilidades, el artículo 12 de la Ley N° 19.880 en relación al artículo 62 de la Ley N° 18.575 sobre Bases Generales de la Administración del Estado, establecen las directrices para los funcionarios de la Administración Pública al momento de tomar conocimiento de un determinado hecho que puede determinar su participación o inhabilidad en un determinado caso. En este sentido las normas comentadas, indican lo siguiente:

Artículo 12 de la Ley N° 19.880: Principio de abstención. Las autoridades y los funcionarios de la Administración en quienes se den algunas de las circunstancias señaladas a continuación, se abstendrán de intervenir en el procedimiento y lo comunicarán a su superior inmediato, quien resolverá lo procedente.

Son motivos de abstención los siguientes:

- 1. Tener interés personal en el asunto de que se trate o en otro en cuya resolución pudiera influir la de aquél; ser administrador de sociedad o entidad interesada, o tener cuestión litigiosa pendiente con algún interesado.*
- 2. Tener parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los interesados, con los administradores de*

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

entidades o sociedades interesadas y también con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento, así como compartir despacho profesional o estar asociado con éstos para el asesoramiento, la representación o el mandato.

3. Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas anteriormente.

4. Haber tenido intervención como perito o como testigo en el procedimiento de que se trate.

5. Tener relación de servicio con persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar.

La actuación de autoridades y los funcionarios de la Administración en los que concurran motivos de abstención no implicará, necesariamente, la invalidez de los actos en que hayan intervenido.

La no abstención en los casos en que proceda dará lugar a responsabilidad.

En los casos previstos en los incisos precedentes podrá promoverse inhabilitación por los interesados en cualquier momento de la tramitación del procedimiento.

La inhabilitación se planteará ante la misma autoridad o funcionario afectado, por escrito, en el que se expresará la causa o causas en que se funda.

Artículo 62 de la Ley N° 18.575.- Contravienen especialmente el principio de la probidad administrativa, las siguientes conductas:

1. Usar en beneficio propio o de terceros la información reservada o privilegiada a que se tuviere acceso en razón de la función pública que se desempeña;

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. *Hacer valer indebidamente la posición funcionaria para influir sobre una persona con el objeto de conseguir un beneficio directo o indirecto para sí o para un tercero;*

3. *Emplear, bajo cualquier forma, dinero o bienes de la institución, en provecho propio o de terceros;*

4. *Ejecutar actividades, ocupar tiempo de la jornada de trabajo o utilizar personal o recursos del organismo en beneficio propio o para fines ajenos a los institucionales;*

5. *Solicitar, hacerse prometer o aceptar, en razón del cargo o función, para sí o para terceros, donativos, ventajas o privilegios de cualquier naturaleza. Exceptúense de esta prohibición los donativos oficiales y protocolares, y aquellos que autoriza la costumbre como manifestaciones de cortesía y buena educación.*

El millaje u otro beneficio similar que otorguen las líneas aéreas por vuelos nacionales o internacionales a los que viajen como autoridades o funcionarios, y que sean financiados con recursos públicos, no podrán ser utilizados en actividades o viajes particulares;

6. *Intervenir, en razón de las funciones, en asuntos en que se tenga interés personal o en que lo tengan el cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive. Asimismo, participar en decisiones en que exista cualquier circunstancia que le reste imparcialidad.*

Las autoridades y funcionarios deberán abstenerse de participar en estos asuntos, debiendo poner en conocimiento de su superior jerárquico la implicancia que les afecta;

7. *Omitir o eludir la propuesta pública en los casos que la ley la disponga;*

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

8. *Contravenir los deberes de eficiencia, eficacia y legalidad que rigen el desempeño de los cargos públicos, con grave entorpecimiento del servicio o del ejercicio de los derechos ciudadanos ante la Administración, y*

9. *Efectuar denuncias de irregularidades o de faltas al principio de probidad de las que haya afirmado tener conocimiento, sin fundamento y respecto de las cuales se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar al denunciado.*

2 SOLICITUD DE LAS EMPRESAS PARA SOMETERSE A UN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO

El legislador ha establecido expresamente la posibilidad que tienen los proveedores de poder solicitar a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, el inicio de un PVC cuando por hechos de ellos mismos, existan circunstancias o conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

¿Cómo se solicita?

Para estos efectos, el proveedor podrá ingresar su solicitud a través de una de las siguientes vías:

1.- Vía electrónica: En formato electrónico, a través del correo electrónico solicitudpvc@sernac.cl

2.- Vía presencial: Mediante ingreso en Oficina de Partes del SERNAC, en sobre cerrado, dirigido a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

¿Qué debe contener la solicitud?

La solicitud de la empresa, debe proporcionar antecedentes precisos, veraces y comprobables para iniciar un PVC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En consecuencia, la solicitud de Procedimiento Voluntario de la empresa, deberá contener, a lo menos, los siguientes antecedentes para la acertada inteligencia de la misma:

- a) Individualización de la empresa, indicando nombre o razón social, RUT, nombres y apellidos del representante legal en Chile, su RUT y su domicilio.
- b) Individualización del o los apoderados, que actuarán en representación de la empresa durante la tramitación del procedimiento, pudiendo adjuntar el mandato en donde conste su personería y, expresamente, la facultad de transigir dentro de este Procedimiento Voluntario Colectivo, sin perjuicio de que éste también podrá ser presentado en la primera audiencia que se celebre.
- c) La versión de los hechos y los antecedentes precisos, veraces y comprobables que fundamenten **la posible afectación** del interés colectivo o difuso de los consumidores
- d) Las normas de protección al consumidor potencialmente infringidas.
- e) La nómina y número de los consumidores potencialmente afectados.

3 DENUNCIA FUNDADA DE UNA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES

Al tenor de la nueva normativa, el PVC puede iniciarse por una resolución del Servicio, motivada por una denuncia fundada de una asociación de consumidores.

Esto implica que las asociaciones de consumidores tienen la facultad de concurrir ante el SERNAC, con el objeto de comunicar la existencia de conductas que, eventualmente, puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores, sometiendo su tramitación a un procedimiento voluntario colectivo y, de esa forma, obtener una solución expedita, completa y transparente, conforme a los principios establecidos en la ley 19.496.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

¿Cómo se solicita?

Para estos efectos la asociación podrá ingresar la denuncia fundada a través de una de las siguientes vías:

1.- Vía electrónica: En formato electrónico, a través del correo electrónico denuncia.adc@sernac.cl

2.- Vía presencial: Mediante ingreso en Oficina de Partes del SERNAC, en sobre cerrado, dirigido a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

¿Qué debe contener la solicitud?

Una denuncia de una asociación de consumidores tendrá el carácter de fundada cuando cumpla, al menos, con los siguientes requisitos¹⁰:

- a) Individualización de la Asociación de Consumidores, con certificado de vigencia, directorio vigente emitido por la unidad de asociaciones gremiales del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, junto con la documentación respectiva que acredite la representación invocada y la autorización de su directorio;
- b) Individualización del proveedor, la que deberá contener el nombre o razón social, según corresponda; rol único tributario; representante legal, cuando proceda; y, domicilio;
- c) Los antecedentes sobre la individualización de los consumidores potencialmente afectados, en caso que corresponda;

¹⁰En tal sentido, véase lo establecido en el artículo 2 N° 3 del Decreto N° 56, publicado el 05 de febrero de 2021, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba Reglamento que Establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- d)** Antecedentes de hecho que describan, con detalle, la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores. Además, la descripción del daño causado; y
- e)** La identificación de las normas que han sido potencialmente infringidas y los fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación.

Asimismo, las asociaciones de consumidores en la denuncia que realicen al Servicio, podrán también aportar información, si la tuviesen, acerca de juicios pendientes sobre la misma materia que afecten a la empresa, como también reclamos, resultados de mediaciones individuales, resoluciones sancionatorias, sentencias judiciales, entre otros antecedentes relevantes para fundamentar su denuncia.

En caso que la denuncia no cumpla con los requisitos antes descritos, el SERNAC dictará una resolución otorgando un plazo de tres días hábiles, para que la asociación de consumidores que presentó la denuncia pueda subsanar los defectos de que adolezca. En caso de no hacerlo, y en los términos del inciso 4 del artículo 2 del Reglamento, la denuncia se tendrá por no presentada.

Sin perjuicio de lo anterior, los antecedentes proporcionados en la denuncia, podrán ser utilizados por el Servicio para el ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 58 de la Ley N°19.496.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	Enero 2022	Marzo 2022	Abril 2022
Cargo	Coordinación PVC, Abogadas/os PVC, y Control de Gestión PVC	Subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos	Director Nacional (S)