**FICHA DE PROYECTO DE ESTUDIO PARA DEDUCIR DENUNCIA FUNDADA PARA PVC**

La presente Ficha deberá ser llenada por las organizaciones postulantes a la Modalidad para el financiamiento del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores de SERNAC respecto de estudios y/o investigaciones que tengan por propósito deducir denuncias fundadas al tenor de lo dispuesto en el Título IV párrafo IV de la Ley N° 19.496 y del artículo 2° N° 3 del Reglamento contenido en el decreto N° 56 del Ministerio de Economía, que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de interés colectivo o difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

Se hace presente que las denuncias fundadas de las Asociaciones de Consumidores deberán, en todo caso, cumplir con los requisitos dispuestos en la normativa dispuesta en el párrafo precedente y, que las mismas, quedarán sujetas a la evaluación de forma y fondo que el SERNAC, realizará.

En caso que, alguno de los contenidos mínimos requeridos en esta ficha, no se encuentren disponibles por constituir aquellos, antecedentes que el estudio y/o investigación aspira a obtener, ello, deberá ser indicado en el campo correspondiente, para ser considerado como parte de la evaluación del proyecto; debiendo ser consistente, así mismo, con lo indicado en la sección de Identificación del Estudio y/o investigación así como, en la plataforma de postulación y demás anexos y registros propios de la postulación del proyecto.

|  |  |
| --- | --- |
| **IDENTIFICACIÓN DE LA ADC** | |
| Nombre Asociación de Consumidores |  |
| Nombre Presidente de la AdC |  |
| Nombre Encargado del Proyecto/Investigación/Denuncia en la AdC |  |
| Acreditación de la representación invocada y la autorización de su directorio (Adjuntar archivo o incorporar link) |  |
| Indicar si ha presentado previamente, denuncias fundadas ante el SERNAC. | 1. SI \_\_\_\_\_ 2. NO \_\_\_\_\_ |

|  |  |
| --- | --- |
| **IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR Y SU SITUACIÓN PATRIMONIAL ACTUAL** | |
| Nombre o Razón Social |  |
| RUT |  |
| Domicilio |  |
| Representante Legal |  |
| Naturaleza jurídica del proveedor (sociedad anónima, sociedad por acciones, etc) |  |
| Circunstancia de encontrarse en procedimiento concursal o no habido |  |
| Proveedor tiene domicilio válido para notificación o se encuentra no habido.  Campo opcional. Indicar sólo si cuenta con la información solicitada |  |
| Existen PVC por hechos similares (Si existen indicar cuales)  Para conocer el listado de PVC aperturados por SERNAC, ingresar al siguiente link: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-62728.html> | 1. SI \_\_\_\_\_ 2. NO \_\_\_\_\_ |
| ¿Existen juicios colectivos o difusos iniciados por los mismos hechos? (si existen, indicar tribunal y rol) | 1. SI \_\_\_\_\_ 2. NO \_\_\_\_\_ |

|  |  |
| --- | --- |
| **ANTECEDENTES DE LA SOLICITUD** | |
| Materia de la solicitud y normas legales que fundan la solicitud | 1. Cláusulas Abusivas \_\_\_\_      1. Hechos Financieros \_\_\_\_\_      1. Hechos no Financieros \_\_\_\_\_ |
| Mercado |  |
| Alcance territorial de la conducta materia de la solicitud. | 1. Nacional \_\_\_\_ 2. Regional \_\_\_\_ Indicar Región(es): |
| Descripción de los hechos que motivan la solicitud: ¿Qué ocurrió? ¿Cuándo y hasta cuándo (periodo)? ¿Dónde? ¿Es una conducta en ejecución o consumada?, entre otros. |  |
| Número o universo de consumidores afectados y, si procediere, determinación de los grupos y subgrupos que lo (s) conforman (cantidad y características de los consumidores) |  |
| Daños potencialmente causados | 1. Patrimoniales \_\_\_\_\_\_\_\_ (describir) 2. Extra patrimoniales \_\_\_\_ (describir) |
| Monto avaluación de perjuicios y/o restituciones. |  |
| Fórmula de cálculo de la avaluación de perjuicios |  |
| Listado de Anexos (artículos de prensa, soporte publicitario, imágenes, testimonios, reclamos de consumidores, informes técnicos, etc.) que acompañan la postulación y su clasificación | -  -  -  -  -  -  - |
| ¿Frente a los hechos descritos, se tiene conocimiento sobre si el proveedor ha implementado medidas de mitigación o planes de compensación voluntarios? ¿Cuáles? ¿Cómo se han materializado? |  |
| Criterios y razones que ponderan el inicio de un PVC y no otra herramienta de protección |  |
| Otros (comentarios u observaciones de la ADC) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS HECHOS MATERIA DE LA SOLICITUD** | |
| Hechos materia de la solicitud (argumentos jurídicos que justifican la aplicación de la Ley N° 19.496 y/o de otras normas relacionadas con los consumidores |  |
| Normas potencialmente infringidas de la Ley N° 19.496 y/o de otras normas relacionadas con los consumidores |  |
| Estudios, doctrina y jurisprudencia atingentes a los hechos materia de su solicitud (nacional e internacional) y/o antecedentes de casos similares con el mismo proveedor u otros dentro del mercado. |  |
| En el caso de ser cláusulas abusivas acompañe un informe con el análisis de los términos y condiciones, contratos o reglamentos del proveedor, , identificando las mismas y justificando su abusividad | Adjuntar link |

|  |  |
| --- | --- |
| **PROPUESTA DE SOLUCIÓN EN RELACIÓN A LOS MÍNIMOS EXIGIDOS EN EL ART. 54 P DE LA LEY N° 19.496** | |
| Medidas de cese de conducta que pudieren haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. |  |
| Cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, proceda. |  |
| Solución proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos |  |
| La forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados |  |
| Procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del Acuerdo |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO** | |
| Nombre del estudio |  |
| Tipo de Estudio  (técnico / jurídico / económico) |  |
| Objetivo general del estudio |  |
| Objetivos específicos del estudio |  |
| Metodología del estudio |  |
| Fuentes del estudio, muestras, etc. |  |
| Quién realizará el Estudio (identificar si se tratará de un investigador, un equipo de ellos, un laboratorio certificado, etc., indicando su nombre). |  |
| Detallar idoneidad de quien realizará el estudio para cumplir dicha función (Experiencia y experticia en la materia específica, certificaciones, etc.). |  |
| Incorporar cláusula de confidencialidad del informante o equipo a cargo del Estudio y/o investigación. |  |
| Plazo para la elaboración del Estudio y/o investigación. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Orientaciones complementarias: Información relevante por mercado/ producto/ infracción.**  Sin perjuicio de los antecedentes transversales esperados para las respectivas denuncias fundadas que cada asociación aspire a presentar, deberá considerarse la información específica correspondiente a cada mercado, producto o servicio e infracción observada. De este modo, por ejemplo, en algunas materias como servicios básicos, eventos, seguridad en el consumo, educación o faltas en la entrega de productos, deben hacerse presente antecedentes significativos para el caso, como: | |
| **Interrupción injustificada servicios básicos** | · Tipo de servicio que se interrumpió (indicar todos)  · Distinguir si hubo ausencia absoluta, intermitencia o fallas en la calidad.  · Fecha, hora de inicio de la interrupción y el restablecimiento.  · Descripción lugar geográfico  · Causas posibles de la interrupción o fallas.  · Comunicados oficiales proveedor, medidas de mitigación durante y post tiempo de interrupción  · Comunicar comunicados oficiales organismos sectoriales  · Acompañar ejemplos de boletas o facturaciones del periodo anterior, posterior y el de ocurrencia de la interrupción  · Peticiones concretas a los consumidores. |
| **Eventos** | · Cantidad de entradas o pases vendidos (categorización)  · Fecha de inicio y termino venta de entradas (indicar periodos de descuento)  · Medios de pago para adquirir entradas.  · Canales de comunicación en que se informó suspensión, cancelación, reprogramación u otra circunstancia  · Alternativas de solución entregadas a los consumidores. |
| **Seguridad en el consumo** | · Producto, lote o serie afectado.  · Tiempo en que el producto o servicio fue vendido o prestado  · Normativa sectorial aplicable si procediere, e información del organismo sectorial a cargo.  · Estudios, técnicos o científicos existentes en la materia. |
| **Educación** | · Contrato educacional con el proveedor  · Resoluciones o dictámenes de la repartición pública encargada  · Precedentes jurisprudenciales  · Peticiones concretas consumidores |
| **Falta o retraso en la entrega** | · Tipo de producto y precio del mismo  · Valor pagado por despacho  · Fecha comprometida de entrega  · Fecha real de entrega (si hubo)  · Devolución o no de dinero  · Si hubo: Forma de pago de devolución y plazos  · Indemnización adicional proveedor. |