



TRABAJANDO PARA USTED

Segunda sesión

# SUBCOMITÉ DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Comité de Producción y Consumo Sustentables



TRABAJANDO PARA USTED

## DEFINICIÓN

Espacio técnico–interinstitucional, liderado por el **SERNAC**, orientado a *coordinar criterios, generar evidencia y promover estándares comunes de información, considerando tanto la protección de los derechos de las personas consumidoras como los desafíos de sostenibilidad, eficiencia energética y economía circular.*

## MISIÓN DEL SUBCOMITÉ

*Avanzar en el fortalecimiento de la información disponible para las personas consumidoras, de manera que esta sea clara, verificable, comparable y útil para la toma de decisiones de consumo responsable, en coherencia con los objetivos del Programa Nacional de Consumo y Producción Sustentables (PNCPS).*



TRABAJANDO PARA USTED

## INTEGRANTES



**Servicio  
Nacional del  
Consumidor**



**Ministerio de  
Medio  
Ambiente**



**Ministerio de  
Energía**



**Instituto  
Nacional de  
Estadísticas**

## METODOLOGÍA DE TRABAJO

- Sernac lidera el subcomité
- Reuniones mensuales
- Plataforma Meet
- Al menos un representante por institución

## 3 LÍNEAS DE TRABAJO:

- **Estudios** estratégicos
- **Herramientas** prácticas y estrategias de difusión para un consumo informado
- **Trabajo colaborativo** y de relacionamiento



# ESTUDIOS ESTRATÉGICOS - objetivos

1. **Estudio sobre reparabilidad de productos:** Actualizar y ampliar el diagnóstico sobre la información disponible respecto de la durabilidad, vida útil y reparabilidad de los productos, incorporando un análisis de reclamos y una evaluación conductual asociada a una intervención de reparabilidad (junto a MMA). Asimismo, identificar brechas de información y zonas grises en materias de seguridad, calidad y garantías de productos reparados o reutilizados, en el contexto de un auge de la economía circular.
2. **Estudio sobre el costo de la eficiencia energética:** Educar e informar a la población sobre los costos de operación y uso de distintos productos electrónicos del hogar, promoviendo una mejor comprensión de los indicadores de eficiencia energética. En particular, el estudio busca entregar una interpretación desde el punto de vista económico de la clasificación del etiquetado energético, de modo que las personas puedan comprender cómo las diferencias entre categorías (por ejemplo, entre una letra A y una D) se traducen en gastos reales en el tiempo y en decisiones de consumo más informadas.
3. **Trabajo conjunto: Análisis sobre greenwashing:** Analizar los reclamos y/o declaraciones asociadas a posibles prácticas de greenwashing en el mercado, incorporando información proveniente de alertas ciudadanas y reportes de otros organismos públicos, como el sello de la leña del Ministerio de Energía, con el fin de identificar patrones, sectores críticos y principales brechas en la información ambiental entregada a las y los consumidores.
4. **Diagnóstico de Información al Consumidor:** Analizar la calidad, disponibilidad y utilidad de la información entregada a las personas consumidoras en ámbitos estratégicos como la reparabilidad, la eficiencia energética, el greenwashing y el ecoetiquetado, identificando brechas que puedan afectar su capacidad de tomar decisiones informadas y sostenibles (junto a MMA)

# ESTUDIOS ESTRATÉGICOS



ESTUDIOS	FECHA PROPUESTA
1. Estudio sobre <b>reparabilidad</b> de productos	2º Semestre 2026
2. Estudio sobre el costo de la <b>eficiencia energética</b> (junto a una herramienta interactiva)	2º Semestre 2026
3. Trabajo conjunto - Análisis sobre <b>greenwashing</b>	1º Semestre 2027
<b>4. Diagnóstico</b> Información al consumidor (compromiso PAN3)	2º Semestre 2027

# HERRAMIENTAS PRÁCTICAS Y ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN



ACCIONES	FECHA
Diseñar talleres, infografías, cápsulas para redes sociales, o <b> cursos de aula virtual según los contenidos que se trabajen</b> , o incorporar recursos existentes (reparabilidad, greenwashing, etc.)	Durante todo el año
Trabajo conjunto con el INE para el desarrollo de <b> indicadores de información al consumidor</b> .	
Desarrollo y difusión de herramientas digitales dirigidas a la ciudadanía (ej: consumo eficiencia energética) → <b> definir cuáles</b>	Durante todo el año
Acciones para promover buenas prácticas en proveedores y sectores productivos.	
Dar fuerza a difusión y sensibilización ciudadana.	

# HERRAMIENTAS PRÁCTICAS Y ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN

## Sello Calidad de la Leña

**¿Qué es?:** Reconocimiento del Ministerio de Energía que permite a las y los consumidores identificar a los comerciantes que venden leña de calidad, cumpliendo las exigencias de la Ley de Biocombustibles Sólidos.

### ¿Por qué elegir leña con Sello de Calidad?:

- Leña realmente seca
- Más calor por su dinero
- Origen legal
- Comercio formal

### Beneficios Directos para el Consumidor:

- Salud y aire puro
- Cuidado de su estufa
- Medidas justas



Sello  
**Calidad  
de Leña**

<https://www.sellocalidadlena.cl/>

SERNAC EDUCA



# HERRAMIENTAS PRÁCTICAS Y ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN

## Recambio de Calefactores

**¿Qué es?:** Es una iniciativa del Ministerio de Medio Ambiente que busca *disminuir la contaminación atmosférica residencial*. Para ello, permite a los hogares cambiar sus estufas antiguas a leña por equipos más eficientes y limpios, como estufas a pellet o aire acondicionado, a través de un subsidio con copago.



### ¿Cuáles son los requisitos para participar?:

- Vivir en una zona que tenga un Plan de Descontaminación Atmosférica (PDA) vigente.
- Tener un calefactor a leña que esté instalado y sea de su propiedad.

### ¿Cómo postular?

- Se realiza a través de la página oficial del [Recambio de Calefactores](#) cuando se abren los llamados por región.

SERNAC EDUCA



**¿Qué otras herramientas podemos incluir?**

# TRABAJO COLABORATIVO Y DE RELACIONAMIENTO



ACCIONES	FECHA
Identificación de actores de interés con proyectos o iniciativas en estas materias, nacional o internacional. → coordinación de charlas	Durante el año
<b>Generación de un webinars de conversación/información sobre el trabajo del subcomité a funcionarios/as</b>	2º semestre 2026
Desarrollo de criterios comunes para comunicar atributos ambientales y de eficiencia energética.	
<b>Elaboración de orientaciones técnicas para proveedores sobre etiquetado y respaldo de declaraciones ambientales.</b>	
Invitar a otros actores a participar del Subcomité → ¿cuáles?	
<b>Trabajo colaborativo con MMA en el PAN3</b>	Diagnóstico

## DUDAS/ COMENTARIOS / OTROS

- ¿Leña?
- ¿Vehiculos electricos - electromovilidad?
- ¿Ley REP y PUSU?
- KBF
- ¿Qué otros SSPP pueden participar del Subcomité?

## ACUERDOS

- Reuniones mensuales online
- Reunión presencial segundo semestre
- Al menos un representante por institución
- **Próxima sesión online: 12 de mayo 15:00**



**TRABAJANDO PARA USTED**

**SERNAC**

Servicio Nacional del Consumidor