

1. Introducción

El Subcomité de Información al Consumidor se propone 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).

El trabajo del Subcomité se concibe como un 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.

2. Consideraciones generales

El presente documento constituye una propuesta base de hoja de ruta que se encuentra abierta a la discusión, comentarios y ajustes por parte de todos los integrantes de este Subcomité, con el fin de asegurar que el plan de trabajo final sea una construcción colectiva que represente fielmente las capacidades y objetivos de cada institución. Este levantamiento de información, que abarca iniciativas pasadas, presentes y futuras, permitirá al Subcomité jerarquizar y priorizar aquellas acciones que presenten un mayor impacto y factibilidad técnica para el periodo 2026-2027, evitando así la dispersión de esfuerzos. Asimismo, se busca identificar brechas y potenciar la sinergia intersectorial, garantizando que el trabajo del Subcomité complemente y agregue valor a las tareas que cada servicio ya realiza de forma independiente en materia de consumo sustentable.

3. Líneas de trabajo propuestas

Línea 1. Estudios estratégicos

Objetivo: Generar evidencia técnica y oportuna que permita identificar riesgos, brechas y oportunidades en la información que reciben las personas consumidoras, fortaleciendo la toma de decisiones informadas y orientando el trabajo del Subcomité y del Comité de Consumo y Producción Sustentables.

Acciones principales:

- Estudios sobre reparabilidad de productos (propuesta)
- Estudio sobre el costo de la eficiencia energética (junto a una herramienta interactiva)
- Análisis de reclamos sobre *greenwashing*
- Estudio sobre aguas embotelladas (darle difusión a través del CCPS)

Institución	Iniciativas ya realizadas	Iniciativas en curso	Iniciativas futuras que sean más viables
MMA			
INE			
MinEnergía			

Línea 2. Trabajo colaborativo y de relacionamiento

Objetivo: Fortalecer la coordinación interinstitucional para desarrollar criterios, metodologías e indicadores comunes que orienten la entrega de información clara, verificable y comparable a las personas consumidoras, apoyando tanto las acciones del Subcomité como de otros compromisos.

Acciones principales:

- Identificación de actores de interés con proyectos o iniciativas en estas materias, ya sea a nivel nacional o internacional
- Generación de reuniones, charlas o webinars de conversación/información sobre iniciativas de estas temáticas.
- Desarrollo de criterios comunes para comunicar atributos ambientales y de eficiencia energética.
- Elaboración de orientaciones técnicas para proveedores sobre etiquetado y respaldo de declaraciones ambientales.
- Propuesta de indicadores de seguimiento asociados al trabajo del subcomité.
- Trabajo colaborativo con MMA en el PAN3

Institución	Iniciativas ya realizadas	Iniciativas en curso	Iniciativas futuras que sean más viables
MMA			
INE			
MinEnergía			

Línea 3. Herramientas prácticas y estrategias de difusión para un consumo informado

Objetivo: Fortalecer el acceso a información clara y útil para las personas consumidoras, promoviendo decisiones responsables.

Acciones principales:

- Diseñar talleres, infografías, cápsulas para redes sociales, o cursos de aula virtual según los contenidos que se trabajen, o incorporar recursos existentes (reparabilidad, greenwashing, etc.)
- Contenido especial para proveedores
- Trabajo conjunto con el INE para el desarrollo de indicadores de información al consumidor.
- Desarrollo de herramientas digitales (ej: consumo eficiencia energética)
- Acciones para promover buenas prácticas en proveedores y sectores productivos.
- Dar fuerza a difusión y sensibilización ciudadana.

Institución	Iniciativas ya realizadas	Iniciativas en curso	Iniciativas futuras que sean más viables
MMA			
INE			
MinEnergía			

4. Propuesta de trabajo

- Reuniones de seguimiento mensual para conocer avances en los diferentes ámbitos en que está trabajando el Subcomité (evaluar reuniones bimensuales, más prolongadas)
- Presentación a los funcionarios, durante el segundo semestre, el trabajo y avances del Subcomité

5. Otros insumos

Proyectos o iniciativas en curso que conozcan y sean relevantes para el trabajo en esta línea ej: PAN 3, PDL eco-etiquetado, Pasaportes digitales de producto.



Institución	Proyectos o iniciativas en curso que conozcan de otras instituciones
MMA	
INE	
MinEnergía	

