

Integrando la Sustentabilidad como Pilar de Consumo

Avances e iniciativas del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)

| Contexto Nacional: Chile ante el Desafío

El desarrollo sostenible se ha vuelto un objetivo clave para Chile, por lo que se han adoptado distintas medidas para concretarlo

- ✓ La **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible** es un plan de acción global adoptado por la Asamblea General de la ONU en 2015. Su objetivo es proteger el planeta, erradicar la pobreza y asegurar la prosperidad para todos a través de **17 Objetivos** de Desarrollo Sostenible (ODS).

Dentro de esta agenda, el **ODS 12: Producción y Consumo Sostenible** es uno de los motores más **críticos**, ya que aborda directamente la raíz de la crisis ambiental: la forma en que extraemos, producimos y consumimos recursos.



| El rol SERNAC: Circular Interpretativa de Consumo Sustentable



Información Veraz

Deber de transparencia absoluta sobre el impacto ambiental y social del producto en todo su ciclo de vida.



Protección Preventiva

Orientación para evitar el daño ambiental mediante prácticas de producción y consumo responsables.



Derecho a Elegir

Garantizar que el consumidor pueda optar libremente por alternativas sostenibles con datos comparables.

| El Desafío de la Información al Consumidor

90,3%

Siente que es "Muy importante" e "Importante" la información referente al impacto ambiental de los productos en sus decisiones de compra

Solo 1 de cada 7 chilenos siente que cuenta con suficiente información para adquirir productos sustentables de manera informada

14,2%

Fuente: Estudio Patrones de Consumo Sustentable en Chile (Sernac 2025)

| El SERNAC aborda el Consumo Sostenible a través de tres pilares fundamentales:



Combate a la Publicidad Engañosa (Greenwashing)

Exige información clara y veraz, fiscalizando que los atributos ecológicos, sellos y certificaciones ambientales de los productos sean reales y comprobables.



Educación y Guías Prácticas

Entrega herramientas educativas a la ciudadanía para promover un consumo más sustentable en diferentes materias (Eficiencia energética, greenwashing, entre otros).



Información: Estudios de Caracterización y Mercado

Levantamiento continuo de datos para exponer brechas de información en los distintos mercados.

| Estudio “Diagnóstico: “Durabilidad o vida útil de productos”

Objetivo

Realizar un estudio exploratorio y descriptivo de las declaraciones informativas en torno a la durabilidad de producto(s), particularmente, electrónicos/eléctricos.

Principales resultados de la revisión de información de cerca de 600 productos

Sondeo Web

- ✓ La mayoría de los productos evaluados, no informa la duración o vida útil del producto.
- ✓ Escasa información sobre disposición de repuestos y el plazo por el cual estarán disponibles.
- ✓ El criterio mejor evaluado es informar la disposición de servicios técnicos.

| Estudio “Diagnóstico: “Durabilidad o vida útil de productos”

- ✓ El **48%** percibe como atributo preferente la durabilidad frente al coste final del mismo.
- ✓ El **81%** cree que los dispositivos electrónicos tienen una vida útil menor que en el pasado.
- ✓ El **62%** está a favor de elegir dispositivos reparables o reutilizables en lugar de los desechables.
- ✓ Al **92%** le gustaría extender la vida útil de sus aparatos electrónicos.
- ✓ La mayoría percibe un aumento del volumen de desechos por productos eléctricos en los últimos años.
- ✓ Un poco más de la mitad (**54%**), reemplaza dispositivos electrónicos con más frecuencia de lo que les gustaría hacerlo.

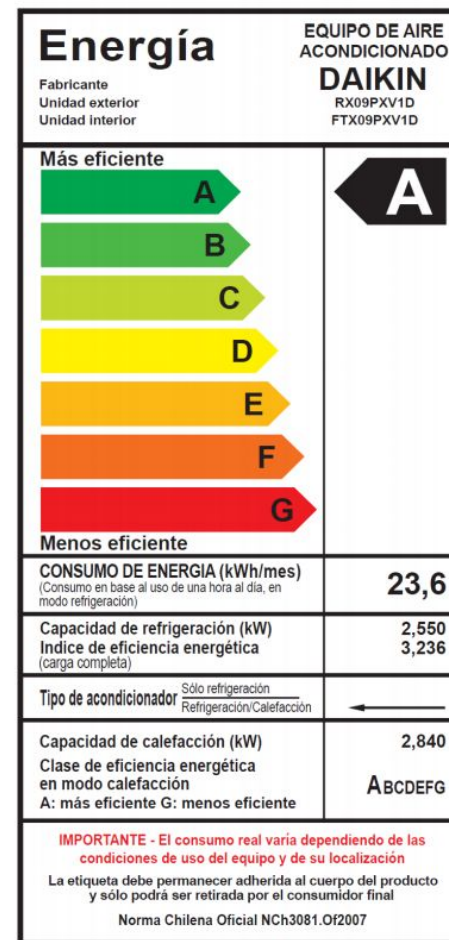
| Estudio: "Percepción del Etiquetado de Eficiencia Energética"

Objetivo

Analizar la percepción, comprensión e influencia del etiquetado de eficiencia energética en la decisión de compra de electrodomésticos eficientes por parte de los consumidores chilenos.

¿Qué es el Etiquetado de Eficiencia Energética?

La Etiqueta de Eficiencia Energética en Chile es un *sello informativo obligatorio que indica qué tan eficiente es un producto en el uso de la energía*. Su objetivo principal es ayudar a los consumidores a tomar decisiones de compra informadas, permitiéndoles identificar cuáles dispositivos consumen menos energía para realizar su función



| Estudio: "Percepción Etiquetado de Eficiencia Energética"

- ✓ **Hallazgo 1. El etiquetado es conocido, pero poco comprendido**
 - 71% declara conocer el Etiquetado de Eficiencia Energética.
 - El 40% señala no comprender ningún aspecto del etiquetado.
 - El 88% nunca ha recibido educación formal sobre eficiencia energética.
- ✓ **Hallazgo 2. La eficiencia energética influye en la decisión de compra**
 - 90,3% estaría dispuesto a cambiar a productos más eficientes.
 - La decisión depende de ahorros económicos claros y de rápida recuperación.
- ✓ **Hallazgo 3. Existen dudas sobre la transparencia del sistema de certificación**
 - Se identifican preocupaciones respecto de la objetividad y credibilidad de las certificaciones.
- ✓ **Hallazgo 4. Los consumidores demandan más información y educación**
 - Prefieren herramientas digitales y campañas informativas.
 - Existe interés por una mayor participación del Estado en educación y difusión.

| Estudio: "Estudio Agua Embotellada "

PRINCIPALES HALLAZGOS EN TORNO AL GREENWASHING



- ✓ **Sello #ElijoReciclar: Una oportunidad desaprovechada**
 - Detectamos una baja adopción del sello entre las empresas consultadas.
- ✓ **Atención con las declaraciones ambientales**
 - Encontramos un uso frecuente de frases como "Ecoamigable" o "Amigable con el medio ambiente" sin ninguna certificación ni respaldo técnico.
- ✓ **Sellos sin respaldo**
 - Especialmente en algunas zonas del país, detectamos productos con sellos autoproclamados (premios falsos, "calidad premium" o normas no verificadas).

| NUESTRA ESTRATEGIA: HACIA UN CONSUMO SUSTENTABLE

- ✓ **Generación de datos** y estudios de mercado
- ✓ **Educación** en consumo sostenible dirigido a la ciudadanía como a las empresas
- ✓ **Transparencia** de información y reglas claras en los mercados
- ✓ **Fiscalización** y combate al *greenwashing* y publicidad engañosa
- ✓ **Mecanismos** de protección
- ✓ **Relacionamiento** institucional

Gracias

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor