

Guía Informativa:
RESOLUCIÓN EXENTA Nº 799
CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE
CONSUMO SOSTENIBLE

2 de junio de 2025

I. INTRODUCCIÓN

Con fecha 13 de diciembre de 2024, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) dictó la Resolución Exenta N° 799, que aprueba la "Circular Interpretativa sobre Consumo Sostenible".

La Circular examina el sustento normativo del principio de consumo sostenible, estableciendo que, pese a no encontrarse consagrado de forma expresa, puede ser identificado como un principio implícito en el ordenamiento jurídico, en base a una interpretación sistemática de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC), la Constitución y otras leyes ambientales.

A partir de esta premisa, se proponen lineamientos para orientar el actuar de los proveedores y de la Administración, particularmente en cuanto a deberes de información, publicidad, durabilidad de productos, condiciones de reparación y prevención del daño ambiental.

II. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA CIRCULAR

1. **Introducción:** La Circular establece que, aunque el principio de consumo sostenible no esté positivizado, puede extraerse de la LPDC como criterio interpretativo transversal. Propone asumirlo como eje rector para fortalecer la protección de los consumidores y promover patrones de producción y consumo sostenibles.
2. **Reconocimiento internacional:** La Circular contextualiza el principio en la agenda internacional, aludiendo a la OCDE, la Agenda 2030 y el ODS 12. Define el consumo sostenible como el uso eficiente de recursos y bienes que satisfagan necesidades presentes sin comprometer a las generaciones futuras.
3. **Fundamentos jurídicos:**
 - **Constitucionales:** Art. 19 N° 8 CPR garantiza el derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación.
 - **Normas sectoriales:** Ley N° 19.300, Ley N° 21.430, Ley N° 20.920 (Ley REP), Ley N° 21.100 (bolsas plásticas).
 - **Políticas públicas:** Plan Nacional de Consumo y Producción Sustentable 2017-2022, sello "Elijo Reciclar".

- 4. La LPDC y el principio de consumo sostenible:** Se analizan disposiciones que, de forma directa o indirecta, incorporan lógicas de sostenibilidad:
- **Art. 1 N° 3:** durabilidad de bienes, repuestos, servicio técnico.
 - **Art. 3 letra d):** derecho a la seguridad, salud y medio ambiente.
 - **Art. 14:** productos usados, refaccionados o de segunda selección.
 - **Art. 28 letras c) y f):** infracciones por publicidad engañosa relativa a características ambientales.
- 5. Deberes de información bajo enfoque sostenible:**
- El deber de informar incluye no solo elementos funcionales, sino también los que inciden en la sostenibilidad ambiental.
 - La información debe ser veraz, oportuna, comprobable y comprensible.
 - El proveedor debe evitar la sobreinformación que desincentive decisiones responsables.
- 6. Publicidad y greenwashing:**
- Se reconoce que alegaciones medioambientales deben ser sustentadas con evidencia comprobable.
 - La práctica del greenwashing (ecolavado) puede ser considerada publicidad engañosa conforme a las hipótesis contenidas en el artículo 28 de la LPDC, en la medida que, a sabiendas o debiendo ser conocido por el proveedor, induzcan a engaño o error a los consumidores respecto de las cualidades medioambientales del producto ofrecido.
 - El proveedor debe contar con certificaciones externas, estudios o sellos acreditados para sustentar afirmaciones ecológicas.

III. CONCLUSIÓN

La Cámara de Comercio de Santiago A.G pone esta información a disposición de sus empresas socias con el fin de facilitar el conocimiento de las disposiciones contenidas en la circular y apoyar una correcta gestión.

Para obtener más detalles, puedes consultar el texto íntegro de la Resolución Exenta N° 799, disponible en el sitio web oficial del Servicio Nacional del Consumidor: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-83749_archivo_01.pdf

Elaborada por Ivonne Yáñez Saba, Abogada Legislativa Gerencia General - Cámara de Comercio de Santiago A.G.

Este documento es únicamente para fines informativos y no constituye asesoría legal.