 <p><b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor</p>	<p>Versión : 1.0</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 1 de 21</p>
	<p align="center"><b>Estudio de precios y rotulación de agua envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en Antofagasta. Dirección Regional de Antofagasta.</b></p>		

**Estudios de precios y rotulación de agua envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en Antofagasta.**

**Dirección Regional de Antofagasta**

**Meta CDC-DR**


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional

**Tabla de Contenidos**

	<b>Página</b>
<b>1. Índice</b> .....	2
<b>2. Introducción</b> .....	3
<b>3. Objetivos</b> .....	4
3.1. Objetivos Generales .....	5
3.2. Objetivos Específicos .....	5
<b>4. Metodología</b> .....	5
4.1 Planteamiento del problema .....	5
4.2 Marco teórico .....	5
4.3 Justificación .....	6
4.4. Propósito del estudio .....	7
4.5 Características del estudio .....	7
4.6 Tipo de estudio .....	7
4.7 Universo/muestra .....	7
4.8 Alcance .....	8
4.9 Resultados esperados .....	8
4.10 Público objetivo .....	8
4.11 Método de investigación/enfoque .....	8
4.12 Instrumento de recolección de datos .....	8
4.13 Técnica de análisis de datos/información .....	8
4.14 4.14. Categorías/variables analizadas .....	8
<b>5. Marco conceptual, legal y normativo</b>	
5.1 Variables y conceptos relevantes del estudio .....	10
5.2 Normativa y leyes .....	12
<b>6. Resultados</b> .....	12
6.1 Resultados variable precio .....	12
6.2 Resultados variable rotulado .....	15
<b>7. Hallazgos y conclusiones</b> .....	18
<b>8. Anexos</b> .....	19

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional



	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 3 de 21
	<b>Estudio de precios y rotulación de agua envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en Antofagasta.</b> <b>Dirección Regional de Antofagasta.</b>		

## 2. Introducción.

El mercado del agua envasada en la región de Antofagasta se ha transformado en un rubro esencial para la mayoría de las familias, ya que, debido a las condiciones y percepción respecto al servicio de agua potable, en materias de alimentos e ingesta, se prefiere el agua de bidón ante el agua potable de la red pública (de la llave). Esta percepción de la comunidad se respalda en las entrevistas realizadas al director del Centro Regional de Estudios y Educación Ambiental (Crea), a académicos de las universidades estatales, y la opinión de la comunidad en general.

El tema objeto de este estudio posee diversos antecedentes que evidencian su relevancia, ya que no sólo involucra directamente a consumidores vulnerables, sino es transversal, implicando un producto altamente sensible para los hogares en el territorio regional.


En vista que se ha determinado el Negocio del SERNAC como “el cambio en el comportamiento y conductas de los actores del mercado” (consumidores, empresas, sociedad civil organizada y organismos estatales del sistema), el Servicio prioriza su acción en base a 3 ejes estratégicos:

- Ciudadano/a al centro,
- Excelencia institucional, e
- Impacto en el Comportamiento de los Actores del Mercado.

Tomando en cuenta, además, la Misión de informar, educar y proteger a los consumidores ciudadanos que tiene el SERNAC, mediante este estudio se abarcó un área prioritaria para la comunidad local (ciudadano/a al centro), buscado un impacto positivo no sólo para contribuir a la información y educación de las y los consumidores, sino también, aportar en la mejora de las conductas e interacción de todos los actores del mercado.

Es por ello que la Dirección Regional de Antofagasta realizó un sondeo de precios y rotulado del agua envasada (bidón 20 litros) en la ciudad de Antofagasta, entre el 23 de octubre al 09 de noviembre del presente año, con el propósito de informar a los ciudadanos/as el comportamiento de precios de los productos y de este modo contribuir a disminuir la asimetría de información y recordar que cotizar es una acción fundamental y permanente que los hogares deben realizar.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 4 de 21
	<b>Estudio de precios y rotulación de agua envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en Antofagasta.</b> <b>Dirección Regional de Antofagasta.</b>		

Se levantaron precios y rotulado a los proveedores que cuentan con autorización sanitaria para la comercialización de agua envasada en la capital regional, de acuerdo a la información proporcionada por la Secretaria Regional Ministerial de Salud de Antofagasta.

El Sondeo recolectó los precios y rotulación en los siguientes establecimientos:


**Tabla N°1: Muestra de Establecimientos Antofagasta.**

Comuna	Nombre comercial	Razón social
Antofagasta	Agua Vida	Sociedad Agua Vida Norte Ltda
	Life-Pac	La gran comisión S.A
	Agua Montegrande	Osmotic Ltda
	Manquehue Norte	Lucas Blamey Eterovic
	Pronor	Comercializadora de productos del norte y servicios Ltda
	Ko-Vida	Giovanni David Espinoza Vargas
	Puritara	Sociedad comercial e industrial Puritara Ltda
	Agua Santa María	Rossana Santa María Ortega
	Acqua Plus	Sonia María Marquéz Aranda
	Agua Fresh	Pro-Agua
	Agua Perla	Agua Perla Ltda.
	Agua fuente de vida	Torres y Alegre
	Libertad	Emiliano del Rosario Flores Orellana

**Fuente: Dirección Regional de Antofagasta, SERNAC 2018**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 5 de 21
	<b>Estudio de precios y rotulación de agua envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en Antofagasta.</b> <b>Dirección Regional de Antofagasta.</b>		

### 3. Objetivos

#### 3.1 Objetivo General

Describir y analizar los precios y rotulado en la comercialización de agua envasada (Bidón de 20 litros), en Antofagasta con el fin de determinar el cumplimiento legal de información de la Ley 19.496, el DS 297/1992 del Ministerio de economía, sobre rotulación de productos alimenticios envasados y el DS 977/96, Reglamento Sanitario de Alimentos.

#### 3.2 Objetivo Especifico

- Determinar si existe incumplimiento a la normativa legal vigente: Artículo 3, letra b y d) y 29, de la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores y el DS 977/96, Reglamento Sanitario de Alimentos, Artículos 107, 109, 110, 111 y 115.
- Identificar la oferta existente del producto seleccionado y las empresas oferentes que cuentan con autorización sanitaria para su comercialización, otorgada por la Secretaria Regional Ministerial de Salud, Región de Antofagasta.
- Analizar las diferencias mínimas, máximas y promedios, de los precios del agua envasada (Bidón 20 litros) en la región de Antofagasta.


### 4. Metodología:

**4.1 Planteamiento del problema:** El presente estudio nace de la necesidad de entregar una información oportuna y clara, que permita al consumidor tomar mejores decisiones de consumo al momento de formalizar sus compras. Es el caso que, si bien la información se encuentra disponible para ser consultada en los locales comerciales, no se ha generado un estudio comparativo que permita al consumidor en un solo documento, conocer las diferencias de precios que existen para un mismo producto.

**4.2 Marco teórico conceptual:** Puesto que la mira central de este estudio estará en el precio y rotulado de un producto de primera necesidad y muy demandado en la ciudad de Antofagasta, cobra relevancia la oportunidad de cotizar y garantizar el derecho a recibir una información veraz y oportuna y a la seguridad en el consumo, derechos básicos de los consumidores/as de nuestro país.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 6 de 21
	<b>Estudio de precios y rotulación de agua envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en Antofagasta.</b> <b>Dirección Regional de Antofagasta.</b>		

Los consumidores/as de la capital regional aún mantienen la idea de que el líquido potabilizado contiene arsénico y tampoco le agrada el sabor.

Para Carlos Guerra, académico de la Universidad de Antofagasta y director del Centro Regional de Estudios y Educación Ambiental (Crea), una de las causas de este hábito se hallaría en el “temor” en la población de que aún persisten trazas de arsénico (As) en el agua potable, tal como ocurrió hasta la década del 60, situación que afirma se ha remediado con las sucesivas plantas de abatimiento del líquido.

Con todo, para Guerra sigue siendo una tarea pendiente mejorar la cobertura del servicio de la empresa a cargo del suministro en la región, que hoy abastece con agua desalada de mar al 80% de la población de Antofagasta y a la totalidad de Mejillones. “Le tengo más confianza al agua desalada, ya que la planta cuenta con sistemas únicos de tratamiento del arsénico, que está en el agua que proviene de la Cordillera”, afirma.

Sin embargo, agrega, “hay una desconfianza permanente hoy por la calidad del agua, lo que abre un mercado para quienes lucran con una oferta distinta, pero nadie sabe si es mejor. La gente recuerda episodios incluso con agua de mar con gas sulfhídrico, que es como el olor a huevo podrido”.


<http://www.revistagua.cl/2017/07/24/venta-consumo-agua-embotellada-muestra-fuerte-alza-antofagasta-calama/>

**4.3 Justificación:** Dar cumplimiento al objetivo estratégico institucional n° 1, descrito en la ficha de definiciones estratégicas año 2015-2018. (Formulario A1). “Mejorar la transparencia y eficiencia de los mercados a través de su vigilancia, el desarrollo de estudios e investigaciones, la difusión de información y la acción coordinada con la institucionalidad respectiva, particularmente en los mercados donde se detectan prácticas especialmente lesivas a los consumidores y/o los que presenten mayores fallas y distorsiones”.

- Tanto la región como su capital, Antofagasta, forman parte de los lugares más costosos para vivir en el país, como se informa periódicamente a través de distintos medios de prensa, por ejemplo: <http://www.biobiochile.cl/noticias/2016/03/28/las-capitales-regionales-mas-caras-y-mas-baratas-de-chile-segun-el-ine.shtml>, fuente: INE.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional



	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 7 de 21
	<b>Estudio de precios y rotulación de agua envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en Antofagasta. Dirección Regional de Antofagasta.</b>		

- El presente estudio nace de la necesidad de entregar una información oportuna y clara, que permita al consumidor tomar mejores decisiones de consumo al momento de formalizar su compra. Es el caso que, si bien la información se encuentra disponible para ser consultada en los locales comerciales, no se ha generado un estudio comparativo que permita al consumidor, en un solo instrumento, conocer las diferencias de precios que existen para un mismo producto.

- Fomentar la toma de decisiones de consumo consciente, autónomo, crítico y responsable. (Consumidores/as). Promover la competencia en precios de proveedores. (Proveedores). Así mismo, servir como referencia a los consumidores/as para seleccionar, de acuerdo a su presupuesto, la opción más conveniente en el consumo de este alimento y así tender a mejorar el rendimiento monetario y promover el ahorro.

**4. 4 Propósito del estudio:** Comunicar información de precios y rotulación a la comunidad de la región de Antofagasta, en la comercialización del agua envasada (Bidón 20 lt), de manera de contribuir a una decisión de consumo informada.

**4.5 Características del estudio:** Levantamiento de precios del agua envasada (Bidón de 20 litros) y su rotulación, en las empresas que cuentan con autorización sanitaria para su comercialización, otorgada por la Secretaria Regional Ministerial de Salud, Región de Antofagasta, presentes en la capital regional, a partir de un instrumento de recolección de datos estructurado previamente y proporcionado por el DEI y una encuesta de rotulación enviada por el DCSP, instrumentos que se tabulan, ordenan, revisan y visan, con la finalidad de comparar estos entre los distintos establecimientos, analizando sus diferencias de precios y de esta forma contribuir al diseño del indicador y el cumplimiento de la normativa legal vigente, cuyo resultado (estudio) posteriormente será difundido a la ciudadanía a través de uno de los canales validados por SERNAC.

**4.6 Tipo de estudio:** Cuantitativo, sobre la base de levantamiento de información propia, en terreno.

**4.7 Universo/Muestra:** Proveedores que cuentan con autorización sanitaria para la comercialización de agua envasada en la capital regional, de acuerdo a la información proporcionada por la Secretaria Regional Ministerial de Salud de Antofagasta.

**4.8 Alcance:** El presente estudio tiene un alcance de carácter regional, teniendo como muestra la comuna de Antofagasta, levantando información de precios por medio de una encuesta y conociendo con ello a los proveedores del mercado y sus valores. Exploratorio y descriptivo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional

**4.9. Resultados esperados:**

- Entregar información relevante de los precios del agua envasada (Bidón de 20 litros) de las empresas presentes en Antofagasta.
- Dar a conocer la oferta existente para una mejor toma de decisiones por parte de los consumidores/antofagastinos.
- Determinar si existe incumplimiento a la normativa legal vigente: Artículo 3, letra b y d) y 29, de la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores y ejercer las acciones judiciales pertinentes.

**4.10 Público objetivo:**

- Público masivo. Consumidores/as en general, es decir, toda la comunidad.
- Distintos grupos de colaboradores estratégicos: Personas o instituciones, organizaciones sociales, sociedad civil organizada y sectores políticos colaboradores de la Política Pública de Protección al Consumidor.
- Autoridades regionales.

Sin perjuicio de lo anterior las conclusiones del estudio pueden ser un insumo relevante para plan de acción y trabajo con proveedores regionales, así como para contribuir a la toma de decisiones y análisis estratégicos de la organización en esta materia.

**4.11 Método de investigación/Enfoque:** Mixto, Cualitativo: análisis de cumplimiento.

**4.12 Instrumentos de recolección de datos:** Encuesta para el levantamiento de precios e información de rotulado.

**4.13 Técnica de análisis de datos/ información:** Visualización de datos (determinación de precios mínimos, máximos, promedio; diferencia porcentual y absoluta; comparación resultados; representación gráfica. Rotulado: Análisis de Contenido. Precios: Análisis estadístico descriptivo.

**4.14. Categorías/variables analizadas:**


**a). Precios.**

Recarga botellón de Agua Purificada envase retornable de 20 litros	Con venta en el local
	Incluyendo el valor del reparto a domicilio

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional






 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 9 de 21
	<b>Estudio de precios y rotulación de agua envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en Antofagasta.</b> <b>Dirección Regional de Antofagasta.</b>		

**b) Rotulado**

<b>Reglamento Sanitario de Alimentos DS 977/96</b>
<b>ARTICULO 107</b>
Art. 107 letra a) Presenta rotulado o etiqueta con el nombre del alimento. El nombre deberá indicar la verdadera naturaleza del alimento envasado en forma específica. Sin Perjuicio del nombre podrá indicarse su marca comercial.
Art. 107 letra a) Junto al nombre o muy cerca del mismo, deberán aparecer las palabras o frases adicionales necesarias para evitar que se induzca a error o engaño respecto a la naturaleza y condición física autentica del alimento.
Art. 107 letra b) Contenido neto expresado en unidades del sistema métrico decimal o del sistema internacional, mediante el símbolo de la unidad o con palabras completa. No deberá acompañar a los valores del contenido neto ningún término de significado ambiguo.
Art.107 letra c) contiene nombre o razón social del proveedor
Art. 107 letra c) muestra domicilio del fabricante, elaborador, procesador, envasador o distribuidor según corresponda.
Art. 107 letra d) entrega información del país de origen conforme a las normas de rotulación establecida en el decreto N° 297 de 1992 del ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción .
Art. 107 letra f) informa fecha de elaboración o fecha de envasado del producto.
Art. 107 letra g) informa fecha de vencimiento o plazo de duración del producto. Esta información se ubicará en un el envase en un lugar fácil de localizar y con una leyenda destacada. La fecha de vencimiento se indicará en la forma y el orden establecido para la fecha de elaboración.
Art. 107 letra h) informa los ingredientes. En el rótulo deberá figurar la lista de todos los ingredientes y aditivos que compone el producto en orden decreciente de proporciones.
Art. 107 letra j) Entrega la información nutricional de acuerdo a lo establecido en el artículo 115 del RS 977/96
Art. 107 letra k) Entrega las instrucciones para el almacenamiento.
Art. 107 letra k) Posee instrucciones para su uso.
<b>ARTICULO 109</b>
¿ La información en el rótulo esta en idioma castellano?
<b>ARTICULO 110</b>
¿ La rotulación y publicidad contiene palabras, ilustraciones y/o representaciones inducen a equívocos, engaños o falsedades?

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 10 de 21
	<b>Estudio de precios y rotulación de agua envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en Antofagasta.</b> <b>Dirección Regional de Antofagasta.</b>		

<b>ARTICULO 111</b>
¿ La información se encuentra colocada de manera que no se separe del envase?
<b>ARTICULO 115</b>
Contiene el valor energético o energía expresada en calorías, las proteínas, grasas totales, hidratos de carbono disponibles o carbohidratos disponible y azucares totales , en gramos y el sodio en miligramos

## 5. Marco conceptual, legal y normativo.

### 5.1 Variables y conceptos relevantes del estudio.

**a) Aguas envasadas:** Son aguas potables tratadas que pueden ser o no purificadas (destilación, nanofiltración, osmosis inversa o cualquier otro método similar) y podrán ser coloreadas, saborizadas, carbonatadas, mineralizadas, y debiendo estar exentas de edulcorantes naturales y/o artificiales. (DTO 6823/06 Modificación Reglamento Sanitario de los Alimentos)

**b) Declaración de nutrientes:** Relación o enumeración normalizada del contenido de nutrientes de un alimento. (Reglamento Sanitario de los Alimentos DS 977/96)

**c) Etiqueta:** cualquier marbete, rótulo, marca, imagen u otra materia descriptiva o gráfica, que se haya escrito, impreso, estarcido, marcado, marcado en relieve o en huecograbado o adherido al envase de un alimento. (Norma General del CODEX para el etiquetado de los alimentos preenvasados, CODEX STAN 1-1985, Rev. 1-1991)5


**d) Envase:** cualquier recipiente que contenga alimentos, que los cubra total o parcialmente. (Reglamento Sanitario de los Alimentos DS 977/96)

**e) Fecha o plazo de duración mínima:** Aquella fecha o plazo en que expira el periodo en que el fabricante garantiza que el producto, conservado bajo determinadas condiciones de almacenamiento, si las hubiere, mantiene todas las cualidades significativas que se les atribuye, tácita o explícitamente, sin que esto signifique que el producto no puede ser comercializado más allá de esta fecha o plazo. El uso de fecha o plazo de duración mínimo es optativo. (Reglamento Sanitario de los Alimentos DS 977/96)

**f) Fecha de elaboración:** Aquella en que el alimento se convierte en el producto descrito en el envase. (Reglamento Sanitario de los Alimentos DS 977/96)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional



	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 11 de 21
	<b>Estudio de precios y rotulación de agua envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en Antofagasta.</b> <b>Dirección Regional de Antofagasta.</b>		

**g) Fecha de vencimiento o plazo de duración:** Aquella fecha o plazo en que el fabricante establece que, bajo determinadas condiciones de almacenamiento, termina el periodo durable en donde producto conserva los atributos de calidad esperados. Después de esa fecha o cumplido este plazo el producto no puede ser comercializado. (Reglamento Sanitario de los Alimentos DS 977/96)

**h) Producto:** Un producto diseñado y producido principalmente para el uso personal, aunque no limitado a ello, incluyendo sus componentes, partes, accesorios, instrucciones y envase. (NCh-ISO 10377:2013, NCh –ISO 10393:2013)

**i) Producto seguro:** Es aquél que, en un contexto de uso previsto o de un mal uso previsible, está libre de riesgos inadmisibles.

**j) Rotulación:** conjunto de inscripciones, leyendas o ilustraciones contenidas en el rótulo que informa acerca de las características del producto alimenticio. (NCh-ISO 10377:2013, NCh –ISO 10393:2013)

**k) Rotulación o etiquetado nutricional:** Toda descripción destinada a informar al consumidor sobre las propiedades nutricionales de un producto alimenticio. Comprende la declaración de nutrientes y la información nutricional complementaria. (NCh-ISO 10377:2013, NCh –ISO 10393:2013)

**l) Rótulo:** Marbete, etiqueta, marca, imagen u otra materia descriptiva o gráfica, que se haya escrito, impreso, estarcido, marcado en relieve o hueco grabado o adherido al envase del alimento. (NCh-ISO 10377:2013, NCh –ISO 10393:2013)

**m) Riesgo:** Combinación entre la probabilidad de un acontecimiento perjudicial y la gravedad de ese daño.


**n) Seguridad:** Ausencia de riesgo inaceptable (inadmisible). (Guía ISO/IEC 51:1999, NCh-ISO 10377:2013, NCh-ISO10393:2013)

**o) Uso previsto:** uso de un producto, proceso o servicio de acuerdo con la información proporcionada por el proveedor (NCh3251/1-2011: II Seguridad de los juguetes)

## 5.2 Normativa y leyes.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 12 de 21
	<b>Estudio de precios y rotulación de agua envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en Antofagasta.</b> <b>Dirección Regional de Antofagasta.</b>		

El presente estudio se vincula con los derechos de los consumidores, consagrados en la Ley 19.496:

- A elegir libremente (Título II, Párrafo 1°, artículo 3°, letra a)
  
  - A la seguridad en el consumo (Título II, Párrafo 1°, artículo 3°, letras d) y seguridad de productos y servicios (Título III, Párrafo 5°, artículos 44, 45, 46, 47, 48 y 49)
  
  - A recibir información (Título II, Párrafo 1°, artículo 3°, letra b).
- También sobre la información de la publicidad (Título III, Párrafo 1°, artículo 28, letras a) y c), y artículo 33).
- Sobre el rotulado (Título III, Párrafo 1°, artículo 29).
- Sobre la información básica comercial (Título III, Párrafo 1°, artículo 32).

Dentro de la legislación y normativa vigente se utiliza para este estudio el Decreto Supremo 297/1992, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción (Reglamento de Productos alimenticios envasados) y sus modificaciones. Además, en el Reglamento Sanitario de los alimentos, Decreto N° 977 de 1996: Título II, Párrafo 2°, artículo 106, 107, 108, 109, 110, 111, 113, 114, 115 y 120.

## 7. Resultados.

### 7.1 Resultados variable precio.

En la tabla presentada a continuación se exponen los resultados obtenidos sobre precios en la venta de recarga de agua envasada, formato bidón de 20 litros, de los proveedores analizados.

Precios en la recarga agua envasada bidón de 20 litros, para distintas modalidades de cobro (en pesos).

**Tabla N° 2: Precios en la recarga de agua envasada, bidón de 20 litros, por modalidad de cobro. (en pesos).**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional

Proveedor	Venta en local	Con costo de reparto
Agua Puritara		\$ 2.000
Agua Fuente de Vida		\$ 2.000
Agua Perla	\$ 2.000	\$ 2.000
Agua Santa María		\$ 1.700
Agua Ko-Vida		\$ 1.800
Agua Pronor	\$ 2.000	\$ 2.500
Agua Vida	\$ 2.000	\$ 2.200
Agua Libertad		\$ 2.000
Agua Fresh	\$ 1.900	\$ 1.900
Acqua Plus	\$ 2.000	\$ 2.000
Agua Montegrande		\$ 2.100
Agua Life Pac	\$ 2.000	\$ 2.000
Manquehue Norte		\$ 2.000
<b>Precio mínimo</b>	\$ 1.900	\$ 1.700
<b>Precio máximo</b>	\$ 2.000	\$ 2.500
Dif	\$ 100	\$ 800
Dif (%)	5,26	47,06
Presencia	6	13
Moda	\$ 2.000	\$ 2.000
Promedio	\$ 1.983	\$ 2.015

Fuente: Dirección Regional de Antofagasta, SERNAC 2018.

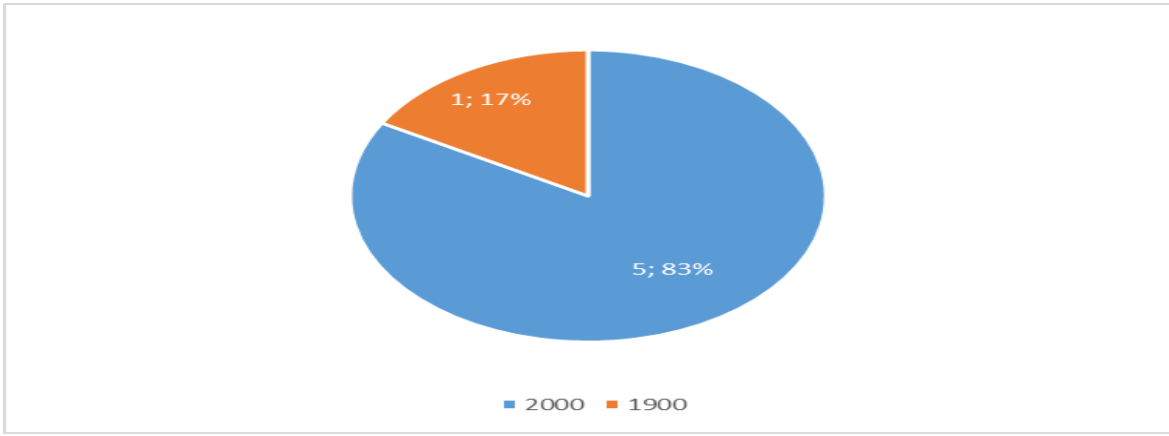
De las modalidades consultadas (bidón 20 litros con costo de reparto y venta en local), la recarga con costo de reparto fue el producto que se localizó con mayor frecuencia, dado a que todos los proveedores encuestados lo ofrecen, versus solo los 6 proveedores que cuentan con venta en local.

Al analizar las diferencias porcentuales y en pesos de ambas modalidades de venta, se evidencia que existe una diferencia de 5,26% o 100 pesos en venta en local y de un 47,06% o 800 pesos con costo de reparto.

Al revisar los precios promedios se observa que el valor más alto corresponde al bidón con costo de reparto, lo que equivale a 2.015 pesos y que la moda es de 2.000 pesos para ambas modalidades de venta.

**Gráfico N° 1: Comparación de precios para la recarga de bidón agua envasada 20 litros, con venta en el local del proveedor (en pesos).**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional

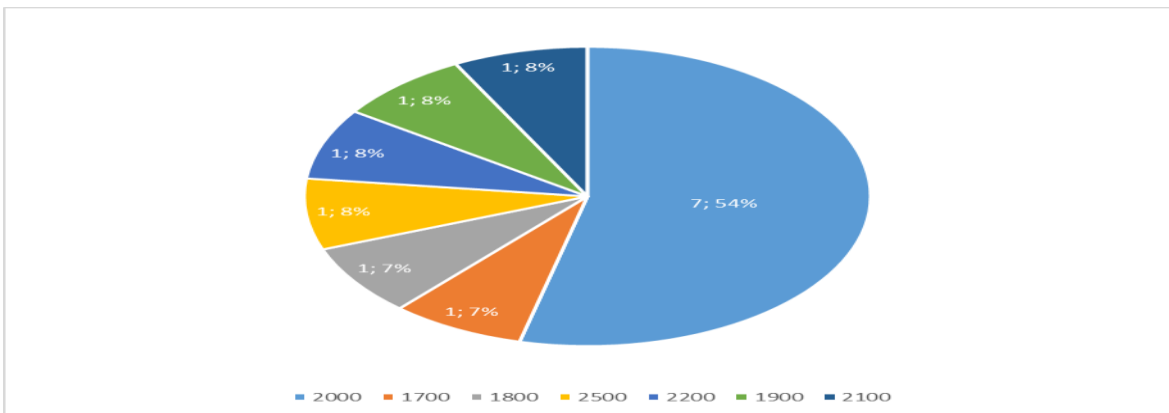


Fuente: Dirección Regional de Antofagasta, SERNAC 2018.

De los 13 proveedores encuestados, 6 de ellos, lo que equivale al 46,15%, ofrecen la recarga de 20 litros con venta directa en el domicilio comercial del proveedor.

Al analizar los precios mínimos y máximos se evidencia que Agua Fresh presenta el precio más bajo, \$ 1.900 y las empresas Agua Perla, Agua Pronor, Agua Vida, Agua Life Pac y Acqua Plus mantienen el valor de la recarga a \$2.000.

**Gráfico 2: Comparación de precios para recarga de bidón agua envasada 20 litros, con costo de reparto (en pesos).**




Fuente: Dirección Regional de Antofagasta, SERNAC 2018.

De los 13 proveedores encuestados, el 100% de ellos ofrecen la recarga de 20 litros con reparto a domicilio.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 15 de 21
	<b>Estudio de precios y rotulación de agua envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en Antofagasta.</b> <b>Dirección Regional de Antofagasta.</b>		

Al analizar los precios mínimos y máximos se observa que la empresa Agua Santa María ofrece el valor más económico, \$ 1.700 y la empresa Agua Pronor el más costoso, con un valor de \$ 2.500.

### 7.1 Resultados variable rotulado.

En la tabla presentada a continuación se exponen los resultados del análisis de los datos referente a la rotulación de los bidones de agua envasada, (formato 20 litros).

**Tabla N° 3: “Check List” contenido rotulado de bidón agua envasada, por criterio.**

N° Enunciado	Criterio	Resultados		% proveedores que cumple
		Cumple	No cumple	
1	Presenta rotulado o etiqueta con el nombre del alimento.	13	0	100%
2	Palabras o frases adicionales para evitar que se induzca a error o engaño respecto a la naturaleza y condición física autentica del alimento	13	0	100%
12	¿La información en el rótulo esta en idioma castellano	13	0	100%
13	¿La rotulación y publicidad contiene palabras, ilustraciones y/o representaciones inducen a equívocos, engaños o falsedades?	13	0	100%
14	¿La información se encuentra colocada de manera que no se separe del envase?	13	0	100%
9	Lista de todos los ingredientes y aditivos	13	0	100%
5	Domicilio del elaborador o distribuidor según corresponda.	12	1	92,30%
8	Fecha de vencimiento o plazo de duración del producto	12	1	92,30%
10	Información nutricional	12	1	92,30%
15	Contiene el valor energético o energía expresada en calorías, las proteínas, grasas totales, hidratos de carbono disponible o	12	1	92,30%
3	Contenido neto en unidades del sistema métrico decimal o del sistema internacional	11	2	84,61%
4	Contiene nombre o razón social del proveedor	11	2	84,61%
7	Fecha de elaboración o fecha del envasado del producto	11	2	84,61%
6	Entrega información del país de origen	7	6	53,84%
11	Entrega las instrucciones para el almacenamiento	2	11	15,38%
16	Posee instrucciones para su uso	0	0	0%

**Fuente: Dirección Regional de Antofagasta, SERNAC 2018.**

Al revisar la rotulación por criterio se puede observar que los enunciados 1,2, vinculados a lo indicado en el artículo 107, letra a) del reglamento sanitario de alimentos DS 977/96 y los

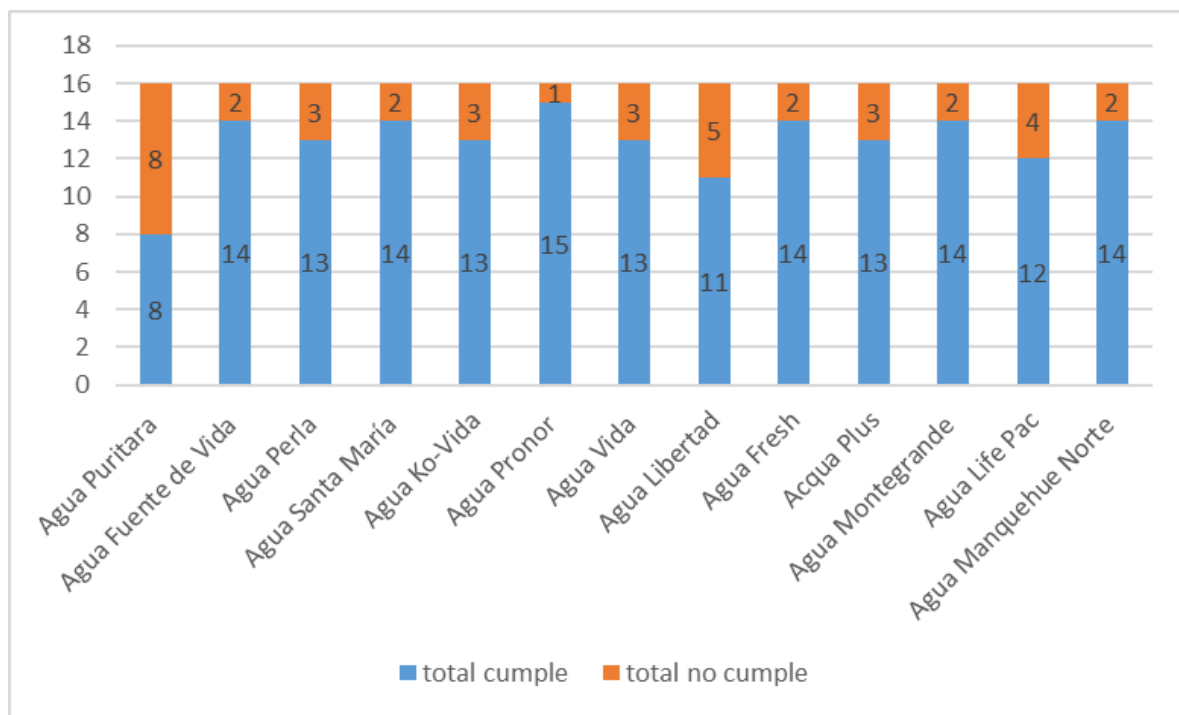
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional

enunciados 12, 13 y 14 y 9, correspondiente a los artículos 109, 110,111 y 107 letra h) respectivamente, presentan un cumplimiento del 100%. Es decir, las 13 empresas encuestadas cumplen con este criterio en la rotulación de sus envases.

Por el contrario, el criterio 6 (correspondiente al país de origen), vinculado al artículo 107 letra d), y el 11 (Instrucciones para el almacenamiento), artículo 107 letra k), presentaron los porcentajes más bajos de cumplimiento, con un 53,84%, es decir 6 de las 13 empresas no cumple y de un 15, 38%, existiendo un total de 11 empresas que no cumplen con lo indicado en el reglamento antes citado.

Por último, es importante destacar que de la totalidad de los proveedores encuestados (13), ninguno entregó cumplimiento al artículo 107 letra k), en lo que dice relación con las instrucciones del uso del alimento estudiado. (Agua purificada, bidón 20 litros).

**Gráfico N° 3: “Check List” contenido rotulado de bidón agua envasada, por proveedor.**




Fuente: Dirección Regional de Antofagasta, SERNAC 2018

**Tabla N° 4: Detalle nivel de cumplimiento contenido rotulado, por proveedor y en porcentaje.**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 17 de 21
	<b>Estudio de precios y rotulación de agua envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en Antofagasta.</b> <b>Dirección Regional de Antofagasta.</b>		

Proveedor	Si cumple	No cumple	% Cumplimiento
Agua Pronor	15	1	93,75%
Agua Fuente de Vida	14	2	87,50%
Agua Santa María	14	2	87,50%
Agua Fresh	14	2	87,50%
Agua Montegrande	14	2	87,50%
Agua Manquehue Norte	14	2	87,50%
Agua Perla	13	3	81,25%
Agua Ko-Vida	13	3	81,25%
Agua Vida	13	3	81,25%
Acqua Plus	13	3	81,25%
Agua Life Pac	12	4	75%
Agua Libertad	11	5	68,75%
Agua Puritara	8	8	50%


**Fuente: Dirección Regional de Antofagasta, SERNAC 2018**

Al analizar el nivel de cumplimiento de cada uno de los proveedores estudiados, en lo que dice relación a la rotulación de sus envases, encontramos que la empresa Agua Pronor incluye la mayor cantidad de información requerida en el Reglamento Sanitario, cumpliendo 15 de los 16 criterios requeridos, lo que equivale a un 93,75%.

Por su parte, Agua Puritara es el proveedor que presenta el porcentaje más bajo de cumplimiento de información con un 50%, lo que equivale a 8 criterios, según se puede observar en tabla anterior.

## 8. Hallazgos y conclusiones.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 18 de 21
	<b>Estudio de precios y rotulación de agua envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en Antofagasta.</b> <b>Dirección Regional de Antofagasta.</b>		

En la región de Antofagasta, tanto la elaboración y comercialización de agua purificada y envasada en bidones de 20 litros presenta una constante expansión, su consumo es cada vez más elevado y a tal punto de que la mayoría de los hogares y oficinas de la ciudad cuentan con dispensadores de líquido purificado, reemplazando casi en su totalidad el consumo de agua potable.

Al tomar como referencia las modalidades estudiadas (bidón 20 litros con costo de reparto y venta en local), la recarga con costo de reparto fue el producto que se localizó con mayor frecuencia, dado a que los 13 proveedores encuestados lo ofrecen (100%), versus solo los 6 proveedores que cuentan con venta en local, lo que equivale a un 46,15 %.


Al analizar las diferencias porcentuales y en pesos de ambas modalidades de venta, se evidencia que existe una diferencia de 5,26% o 100 pesos en la venta en local, donde su precio mínimo es de \$ 1.900 pesos (Agua Fresh) y de un 47,06% o 800 pesos con costo de reparto, con un precio mínimo de \$ 1.700 (Agua Santa María) y un precio máximo de \$ 2.500 (Agua Pronor).

Al revisar la rotulación por criterio se puede observar que los enunciados 1 (Rotulado o etiqueta con el nombre del alimento), 2 (Frasas adicionales para evitar que se induzca a error o engaño respecto a la naturaleza y condición física del alimento), vinculados a lo indicado en el artículo 107, letra a) del reglamento sanitario de alimentos DS 977/96 y los enunciados 12 (Información en idioma castellano) , 13 (Rotulación y publicidad sin palabras, ilustraciones, que induzcan a equívocos, engaños o falsedades), 14 ( Información que no se separe del envase) y 9 (Lista de todos los ingredientes y aditivos), correspondiente a los artículos 109, 110,111 y 107 letra h) respectivamente, presentan un cumplimiento del 100%. Es decir, las 13 empresas encuestadas cumplen con estos criterios en la rotulación de sus envases.

Por el contrario, el criterio 6 (correspondiente al país de origen), vinculado al artículo 107 letra d), y el 11 (Instrucciones para el almacenamiento), artículo 107 letra k), presentaron los porcentajes más bajos de cumplimiento, con un 53,84%, es decir 6 de las 13 empresas no cumplen y de un 15,38%, lo que equivale a 11 empresas de un total de 13. Por último, es importante destacar que de la totalidad de los proveedores encuestados, ninguno entregó cumplimiento al artículo 107 letra k), en lo que dice relación con las instrucciones para el uso del alimento estudiado. (Agua purificada, bidón 20 litros).

Al analizar la rotulación por proveedor, se evidencia que la empresa Agua Pronor incluye la mayor cantidad de información requerida por el Reglamento Sanitario, cumpliendo 15 de los 16 criterios requeridos, lo que equivale a un 93,75% y Agua Puritara es aquella con menor cumplimiento, incluyendo en su rotulado solo 8 criterios, lo que equivale al 50%. Se sugiere a las empresas incorporar en su rotulación acciones para el buen uso y conservación del producto tales como: No exponer el alimento a la acción del sol en forma prolongada; Limpiar e higienizar el dispensador cada cierto tiempo a fin de evitar contaminación del producto bebestible.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 19 de 21
	<b>Estudio de precios y rotulación de agua envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en Antofagasta.</b> <b>Dirección Regional de Antofagasta.</b>		


**9. Anexos:**

**9. 1 Encuesta sobre rotulado en bidón de 20 litros de agua envasada.**

<b>Reglamento Sanitario de Alimentos DS 977/96</b>
<b>ARTICULO 107</b>
Art. 107 letra a) Presenta rotulado o etiqueta con el nombre del alimento. El nombre deberá indicar la verdadera naturaleza del alimento envasado en forma específica. Sin Perjuicio del nombre podrá indicarse su marca comercial.
Art. 107 letra a) Junto al nombre o muy cerca del mismo, deberán aparecer las palabras o frases adicionales necesarias para evitar que se induzca a error o engaño respecto a la naturaleza y condición física autentica del alimento.
Art. 107 letra b) Contenido neto expresado en unidades del sistema métrico decimal o del sistema internacional, mediante el símbolo de la unidad o con palabras completa. No deberá acompañar a los valores del contenido neto ningún término de significado ambiguo.
Art.107 letra c) contiene nombre o razón social del proveedor
Art. 107 letra c) muestra domicilio del fabricante, elaborador, procesador, envasador o distribuidor según corresponda.
Art. 107 letra d) entrega información del país de origen conforme a las normas de rotulación establecida en el decreto N° 297 de 1992 del ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción .
Art. 107 letra f) informa fecha de elaboración o fecha de envasado del producto.
Art. 107 letra g) informa fecha de vencimiento o plazo de duración del producto. Esta información se ubicará en un el envase en un lugar fácil de localizar y con una leyenda destacada. La fecha de vencimiento se indicará en la forma y el orden establecido para la fecha de elaboración.
Art. 107 letra h) informa los ingredientes. En el rótulo deberá figurar la lista de todos los ingredientes y aditivos que compone el producto en orden decreciente de proporciones.
Art. 107 letra j) Entrega la información nutricional de acuerdo a lo establecido en el artículo 115 del RS 977/96
Art. 107 letra k) Entrega las instrucciones para el almacenamiento.
Art. 107 letra k) Posee instrucciones para su uso.
<b>ARTICULO 109</b>
¿ La información en el rótulo esta en idioma castellano?

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional



 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión : 1.0	Estado: Vigente	Página 20 de 21
	<b>Estudio de precios y rotulación de agua envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en Antofagasta.</b> <b>Dirección Regional de Antofagasta.</b>		

<b>ARTICULO 110</b>
¿ La rotulación y publicidad contiene palabras, ilustraciones y/o representaciones inducen a equívocos, engaños o falsedades?
<b>ARTICULO 111</b>
¿ La información se encuentra colocada de manera que no se separe del envase?
<b>ARTICULO 115</b>
Contiene el valor energético o energía expresada en calorías, las proteínas, grasas totales, hidratos de carbono disponibles o carbohidratos disponible y azucares totales , en gramos y el sodio en miligramos

**Fuente: Departamento de calidad y seguridad de productos, SERNAC**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional



**9.2 Encuesta sobre rotulado en bidón de 20 litros de agua envasada.**

ENCUESTA DE LEVANTAMIENTO DE PRECIOS BIDÓN 20 LITROS AGUA ENVASADA

FECHA DE LEVANTAMIENTO:

**IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO**

RUT:        Código de Establecimiento:       CUIT:

Razon Social:       Nombre Fantasia:

Representante Legal:       Dirección:

Comuna:       Región:

Dir. del Establecimiento:       Teléfono:       Email:

**INFORMANTE**

Nombre:       Teléfono:       Email:

Folio	Código interno	Variedad	Contenido	Características	Código SKU	Marca	\$precio con IVA incluido	OBSERVACIONES
1		Botellon de Agua Purificado	20 litros	Botellón, agua purificada. Formato apto para ser utilizado en Dispensadores Frio – Caliente o Fuente de Mesa con reparto gratuito, envase retornable				
2		Botellon de Agua Purificado	20 litros	Botellón, agua purificada. Formato apto para ser utilizado en Dispensadores Frio – Caliente o Fuente de Mesa incluyendo el valor del reparto ( indicando valor y distancia del reparto en observación), envase retornable				
3		Agua Purificado	12 litros	Botellón de 12 Lts., agua purificada. Formato apto para ser utilizado en Dispensadores Frio – Caliente o Fuente de Mesa. Con reparto gratuito, envase retornables				
4		Agua Purificado	12 litros	Botellón de 12 Lts., agua purificada. Formato apto para ser utilizado en Dispensadores Frio – Caliente o Fuente de Mesa. incluyendo el valor del reparto ( indicando valor y distancia del reparto en observación), envase retornable				

Fuente: Departamento estudios e inteligencia, SERNAC

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	22.11.2018	06.12.2018	06.12.2018
Cargo	Profesional de Apoyo Financiero	Metodólogo DEI y DCSP	Director Regional