

Informe estudio: "Verificación de Longitud en Papeles Higiénicos Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana".

"Verificación de Longitud en Papeles Higiénicos Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana".

INFORME DE ESTUDIO

Abril 2014.

Informe estudio: “Verificación de Longitud en Papeles Higiénicos Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana”.

1. INTRODUCCIÓN.

Antecedentes: Verificación de características dimensionales en productos envasados.

La verificación de las características dimensionales de algunos productos envasados se hace necesaria a fin de cautelar la confianza de los consumidores respecto de la información provista por el proveedor en la rotulación, del producto adquirido.

Los consumidores depositan su confianza en la transparencia de la información proporcionada por los proveedores, toda vez que no disponen de las herramientas tecnológicas o competencias para verificar fehacientemente la veracidad de lo declarado en la rotulación relacionada a magnitudes mensurables¹ tales como longitud, área, altura, ancho, etc.

En ese contexto, y reconociendo que durante el proceso de producción y envasado de un producto existe la probabilidad de que se generen unidades defectuosas o mermas dimensionales, dentro de un marco de desviaciones aceptables, las empresas del rubro deben implementar planes de control de calidad para evitar que dichas mermas se traspasen al consumidor, en resguardo de su protección económica.

Sin duda, el desarrollo tecnológico de la industria en general, ha permitido incorporar sofisticados sistemas de producción, pero como éstos no son perfectos, los márgenes de error que suelen presentarse durante el proceso de producción se compensa con la fijación de tolerancias², para valores promedios, a las cuales debe ajustarse, en este caso, la longitud declarada en las etiquetas de algunos productos.

Para la determinación de la longitud de algunos productos envasados, en este caso no alimenticios, se utilizan las herramientas fundamentales que otorga la estadística, tanto para verificar los requisitos específicos que deben cumplir los productos, como para los procedimientos de inspección y muestreo que deben implementarse para un adecuado control.

Atribuciones del SERNAC

Por su parte, el Servicio Nacional del Consumidor, en el marco de sus facultades y de la protección económica de los consumidores, y conforme a lo dispuesto en el artículo 58° letra b), de la Ley N° 19.496, puede adquirir y analizar muestras de productos para el control de características dimensionales, a fin de prevenir mermas y el consiguiente menoscabo a los consumidores. Estas acciones de control expresan la necesidad de eficiencia y transparencia de los procesos productivos y a la vez, aportan la indispensable información y orientación a los consumidores, en un mercado que valora crecientemente la calidad y la buena fe.

En ese contexto, el Servicio Nacional del Consumidor, puede adquirir muestras de productos no alimenticios envasados que se expenden en supermercados u otros establecimientos comerciales y someterlas a una verificación de sus características dimensionales en un laboratorio acreditado para tales efectos en el campo de la metrología.

¹Mensurable: Que se puede medir. Diccionario on-line de la Real Academia Española. Link: www.rae.es

² Tolerancia: Intervalo de valores en el que debe encontrarse una magnitud para que se acepte como válida, lo que determina la aceptación o el rechazo de lotes de producción.

Informe estudio: "Verificación de Longitud en Papeles Higiénicos Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana".

Mercado del papel higiénico

En relación a la producción de papel higiénico, la empresa CMPC es una de las principales productoras de papel tissue en el país y la región. De hecho, la planta Tissue de la Compañía Manufacturera de Papeles y Cartones (CMPC) ubicada en Talagante abastece gran parte de la demanda local de papel higiénico del país. El consumo per cápita actual en Chile alcanzó a los 9,7 kg anuales en el año 2011³. Para la misma compañía la producción de papel tissue (que incluye: papel higiénico, toallas de papel, servilletas de papel, pañuelos y papel facial) alcanzó 310.000 toneladas anuales⁴.

Estudio

Visto lo anterior, el presente estudio indaga en la verificación de las características dimensionales del papel higiénico, considerando su relevancia en la economía de los hogares y, por lo tanto, de los consumidores en Chile.

2. PROPÓSITOS DEL ESTUDIO.

Verificar que la información comercial declarada en los envases, relativa a la longitud nominal de los papeles higiénicos, sea información veraz para los consumidores.

3. OBJETIVOS:

3.1. Objetivo General.

- Comprobar si la longitud nominal declarada en la rotulación de los envases de papeles higiénicos cumple con las tolerancias establecidas, considerando las normas técnicas aplicables, para los distintos tipos de formatos analizados.

3.2. Objetivos específicos.

- Determinar si los papeles higiénicos analizados presentan desviaciones significativas respecto de la longitud nominal declarada en la rotulación de sus envases.
- Evidenciar qué formatos y marcas de papeles higiénicos presentan mayores deficiencias respecto de la longitud declarada.
- Proponer acciones relacionadas a los resultados del presente estudio.
- Vigilar el mercado de ciertos productos, en conformidad a las atribuciones otorgadas al SERNAC en la Ley 19.496.

³ Fuente: Diario Electrónico "El Mercurio". Noticia con fecha 05.03.2011.

Link: <http://diario.elmercurio.com/detalle/index.asp?id=%7Baeab96ff-0399-4bc9-afb3-5d35ae6110d4%7D>

⁴ Fuente: Pagina Web de la Compañía Manufacturera de Papeles y Cartones CMPC.

Link: http://www.cmpc.cl/?page_id=63

Informe estudio: "Verificación de Longitud en Papeles Higiénicos Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana".

4. MARCO DE REFERENCIA LEGAL Y NORMATIVO.

a) Normas legales.

Ley 19.496, de protección de los derechos de los consumidores:

- Título II, Párrafo 1º, **artículo 3º, letra b).**
- Título II, Párrafo 5º, **artículo 19.**
- Título II, Párrafo 5º, **artículo 23.**
- Título III, Párrafo 1º, **artículo 33.**
- Título V, **artículo 58, letra b).**

b) Normas voluntarias de referencia:

NCh2818.Of2003 "Papel higiénico- Requisitos".

NCh2051.Of1999 "Contenido neto en envases" (Plan de muestreo de la OIML para uso general)

5. VARIABLES Y CONCEPTOS RELEVANTES DEL ESTUDIO.

- ✓ Envase primario: envase que está en contacto con el producto, con el propósito de protegerlo en su deterioro, contaminación, adulteración y facilitar su manipulación.
- ✓ Envase secundario: Envase que tiene contacto con uno o más envases primarios con el objeto de protegerlos y facilitar su comercialización hasta llegar al consumidor final. El envase secundario es usado para agrupar en una sola unidad, varios envases primarios.
- ✓ Largo de hoja de papel higiénico: Longitud de papel higiénico comprendido entre dos líneas de perforaciones consecutivas o prepicado, sin considerar si es de hoja simple o múltiple.
- ✓ Lote: Cantidad determinada de rollos de papel higiénico que se somete a inspección como conjunto unitario y que se identifica por tener un mismo código de producción.
- ✓ Papel higiénico: Papel delgado, producido a partir de fibras de madera y/o fibras secundarias (papel reciclado), en forma de una tira continua con o sin líneas transversales con perforaciones de borde a borde y a una misma distancia una de otra, enrollada preferentemente en un cilindro de cartón u otro material apropiado y utilizado con fines de higiene en los servicios sanitarios, para lo cual ha sido fabricado con una elasticidad notoriamente mayor que los demás papeles para otorgarle mayor suavidad y absorción, necesarias para los fines que se destina, a través de una técnica particularmente distinta de los papeles para otros usos.
- ✓ Papel higiénico de hoja múltiple: Papel higiénico constituido por dos o más hojas o tiras continuas superpuestas (doble, triple, etc.).

Informe estudio: "Verificación de Longitud en Papeles Higiénicos Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana".

- ✓ Papel higiénico de hoja simple: Papel higiénico constituido por una sola hoja o tira continua.
- ✓ Unidad de venta al público: Es la que contiene uno o más rollos.
- ✓ Requisitos dimensionales: El producto debe presentar las longitudes y anchos de hojas indicadas en el rótulo; al verificar estos requisitos se aplican las tolerancias indicadas para la longitud, en tablas de muestreo de producto con prepicado o sin prepicado.

6. METODOLOGÍA.

6.1 Tipo de Estudio.

Estudio de diagnóstico, con investigación exploratoria del mercado de papeles higiénicos, enmarcada en un sistema de vigilancia de la calidad y rotulación de productos.

6.2 Dimensiones y variables.

El presente estudio abordó la verificación de la longitud nominal declarada, de acuerdo a lo establecido en las normas técnicas de referencia, en lo relativo al sistema de muestreo, procedimientos de ensayos, requisitos y tolerancias para valores promedios:

- ✓ Papeles higiénicos: determinación de la longitud declarada en metros (m).
- ✓ Clasificación de las muestras por marca y tipo de formato, con descripción del número de lote de producción y/o fecha de envasado por unidad muestral.

6.3 Universo.

Todos los papeles higiénicos, nacionales o importados, de diferentes formatos, disponibles en supermercados de la ciudad de Santiago.

Categoría de productos	Cantidad de marcas consideradas	Tipos de formato	Otras características
Papeles higiénicos	9	22 m; 30 m; 35 m; 40 m; 50 m.	Entre 1 y 5 líneas de productos ⁵ por marca de familia ⁶ .

Fuente: SERNAC, 2014.

6.4 Muestreo.

El muestreo para este estudio constó de las siguientes etapas:

- ✓ Sondeo de mercado: Funcionarios de la Unidad de Monitoreo de Mercado de SERNAC visitaron previamente los Supermercados considerados habitualmente en las diversas encuestas de precios que desarrolla la Unidad mencionada.

⁵ Se entiende por línea de productos es un grupo de productos relacionados entre sí que se ofrecen a la venta.

⁶ Si una línea de productos se vende con la misma marca, a ésta se le conoce como marca de familia.

Informe estudio: "Verificación de Longitud en Papeles Higiénicos Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana".

Fueron seleccionados, especialmente para este sondeo, aquellos supermercados de mayor superficie, afluencia de público y que contaban con mayor presencia, en góndolas o estanterías, de los productos considerados en el estudio.

Los puntos visitados fueron Supermercados, del sector sur, norte, poniente, oriente y centro de Santiago, concentrándose en aquellos que contaban con la mayor participación de mercado, respecto a la diversidad de marcas, tipos y formatos de papel higiénico.

- ✓ Sondeo en páginas Web: Se utilizó complementariamente, tanto para definir muestras, como para confirmar datos y características de las mismas, en la medida que la inclusión de otras marcas en etapas posteriores al sondeo de mercado, así lo requiriera.
- ✓ Adquisición de muestras: Una vez identificadas las marcas, tipos, formatos, precios y puntos de venta, se procedió a la compra efectiva de las muestras por parte de funcionarios del laboratorio adjudicado en la licitación, que en este caso correspondió al Laboratorio CESMEC.

6.5 Muestra.

La muestra para este estudio es probabilística e intencionada.

Los productos fueron seleccionados de acuerdo a un sondeo previo de mercado realizado en terreno por la Unidad de Monitoreo de Mercado de SERNAC, que registró marcas, tipos y formatos de los productos en cuestión.

Las muestras definidas fueron adquiridas directamente por funcionarios del Laboratorio CESMEC, durante los meses de diciembre de 2013 y enero de 2014, en cadenas de supermercados Jumbo, Líder, Montserrat, Santa Isabel, Tottus y Unimarc, de acuerdo a las especificaciones técnicas proporcionadas por el Departamento de Calidad y Seguridad de Productos de SERNAC.

La muestra consideró 9 marcas de papeles higiénicos, con un tamaño mínimo de 32 unidades muestrales por marca y tipo, que involucró entre 1 y 5 líneas de productos por marca.

Las unidades muestrales se seleccionaron conforme a lo establecido en la NCh2051.Of1999 (Plan de muestreo de la OIML para uso general), con el propósito de cumplir con el criterio de significancia estadística requerida en la normativa de referencia. Para tales efectos, se visitó la cadena de los supermercados mencionados anteriormente, asegurándose de la existencia de un lote de a lo menos 150 unidades por marca y tipo del cual extraer la muestra, en el total de visitas realizadas, seleccionando de las góndolas de cada supermercado los envases necesarios hasta reunir las 32 unidades muestrales requeridas por muestra.

Categoría de producto	Nº de marcas consideradas	Total muestras	Unidades muestrales consideradas por muestra	Tipos de formatos considerados por marca	Total de unidades muestrales consideradas
Papeles higiénicos	9	20	32	Entre 1 y 5 líneas de productos por marca de familia.	640

Fuente: SERNAC, 2014.



Informe estudio: "Verificación de Longitud en Papeles Higiénicos Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana".

6.7. Identificación de la muestra.

En la presente tabla se establecen las características de la muestra seleccionada para el presente estudio.

Muestra	Marca	Tipo	Largo (m)
1	Acuenta	Hoja simple	30
2	Confort	Doble hoja	30
3	Confort control aroma	Doble hoja	30
4	Confort control aroma	Una hoja	50
5	Confort Duo	Doble hoja	30
6	Confort nueva textura kids	Una hoja	40
7	Elite máxima suavidad	Doble hoja	22
8	Elite Premium con extracto de seda	Triple hoja	30
9	Elite ultra	Doble hoja	30
10	Elite ultra	Doble hoja	50
11	Favorita Clásico	Doble hoja	30
12	Favorita clásico	Una hoja	50
13	Líder	Doble hoja	30
14	Líder	Hoja simple	50
15	Magiklin	-	30
16	Noble económico	-	30
17	Noble extra	-	50
18	Precio Uno	Hoja simple	35
19	Scott con extracto de algodón	Una hoja	50
20	Scott Gold	Doble hoja	30

Fuente: SERNAC, 2014.

7. Metodología analítica.

Para efectuar las mediciones de longitud (m) en los envases individuales que constituyeron la muestra de cada marca y tipo de papel higiénico evaluado, se utilizaron los siguientes instrumentos:

- ✓ **Una regla metálica de 300 (mm) con precisión de 1 (mm)** para la determinación de la longitud de cada unidad.

Procedimiento.

- ✓ Previa medición las muestras fueron acondicionadas por 24 horas, a una temperatura de $21^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$ y una humedad relativa de $50\% \pm 5\%$.
- ✓ Dado que el largo de una hoja del rollo de papel es aproximadamente de 10 cm, se cortaron 12 hojas obtenidas en la mitad del rollo y se extendieron sobre una superficie plana y horizontal. Cabe destacar que las hojas se extendieron normalmente sin recoger ni estirar el papel, lo anterior con el fin de no alterar las medidas del mismo.
- ✓ Las hojas de los extremos de la tira se retiraron cuidadosamente y se reservaron.
- ✓ Sobre la tira de papel (compuesta por 10 hojas), se colocó la regla metálica y se midió la longitud de las 10 hojas en la unidad de milímetros.
- ✓ Posteriormente se cuenta el número de hojas del rollo, incluyendo las hojas retiradas de los extremos de la tira de ensayo.

Informe estudio: "Verificación de Longitud en Papeles Higiénicos Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana".

- ✓ La longitud total del rollo se calculó mediante la siguiente fórmula:

$$L = \frac{d \times n}{10.000}$$

Dónde:

L = Longitud del rollo, expresado en metros (m).

d = Longitud de las 10 hojas, expresado en milímetros (mm).

n = Número de hojas del rollo.

Plan de muestreo de la OIML para uso general (Nch2051.Of1999).

- ✓ Se consideró un lote mínimo de 150 unidades por marca y tipo de papel higiénico, seleccionándose una muestra de 32 unidades por marca y tipo.
- ✓ Se consideró una deficiencia tolerable **T de un 1,7%** para la **longitud nominal declarada de 22, 30, 35, 40 y 50 metros (m)**.

Norma NCh2818 Of.2003. Papel higiénico - Requisitos

- ✓ La condición para el promedio se estableció de acuerdo a la fórmula:
 $\bar{X} \geq \text{Longitud nominal declarada (m)} - \text{Tolerancia (1,7\%)}$
- ✓ La Norma chilena NCh2818.Of2003, no exige tolerancia para envases individuales no conformes, sólo establece condiciones para el cumplimiento del promedio.

8. RESULTADOS GENERALES.

La verificación de longitud en los envases de papel higiénico arrojó como resultado que la totalidad de las muestras analizadas cumplió con los requisitos establecidos para el promedio en la normativa chilena.

- ✓ Considerando un promedio general de longitud para los papeles higiénicos, tanto de 50 m como de 30 m, se tiene que para el primer caso estos tienen una desviación positiva de 8 cm y para el segundo caso una desviación positiva de 32 cm.

Con mermas para los consumidores:

- ✓ No obstante cumplir con los requisitos establecidos para el promedio, 6 de las 20 muestras analizadas (30 %), presentaron envases con una longitud promedio inferior a la declarada en su etiqueta. Las marcas en cuestión son:

Nº muestra	Marca	Tipo	Largo nominal Declarado	Largo promedio detectado
11	Favorita Clásico	Doble hoja	30	29,737
12	Favorita clásico	Una hoja	50	49,946
14	Líder	Hoja simple	50	49,929
18	Precio Uno	Hoja simple	35	34,975
19	Scott con extracto de algodón	Una hoja	50	49,783
20	Scott Gold	Doble hoja	30	29,581

Fuente: SERNAC, 2014.

Informe estudio: "Verificación de Longitud en Papeles Higiénicos Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana".

Por otra parte, en beneficio de los consumidores:

- ✓ 14 de las 20 muestras analizadas (70 %) presentaron envases con una longitud promedio igual o superior a la declarada en la rotulación. Las marcas en cuestión son:

N° muestra	Marca	Tipo	Largo nominal Declarado	Largo promedio detectado
1	Acuenta	Hoja simple	30	30,801
2	Confort	Doble hoja	30	30,243
3	Confort control aroma	Doble hoja	30	30,127
4	Confort control aroma	Una hoja	50	50,329
5	Confort Duo	Doble hoja	30	30,258
6	Confort nueva textura kids	Una hoja	40	40,028
7	Elite máxima suavidad	Doble hoja	22	22,677
8	Elite Premium con extracto de seda	Triple hoja	30	30,639
9	Elite ultra	Doble hoja	30	30,538
10	Elite ultra	Doble hoja	50	50,144
13	Líder	Doble hoja	30	30,523
15	Magiklin	-	30	30,268
16	Noble económico	-	30	30,802
17	Noble extra	-	50	50,372

Fuente: SERNAC, 2014.

Informe estudio: "Verificación de Longitud en Papeles Higiénicos Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana".


Tabla resumen verificación de la longitud de papeles higiénicos comercializados en la Región Metropolitana.

N° Muestra	Marca	Tipo	Largo Declarado (m)	Desviación negativa Admisible según NCh ⁷ (m)	Valor Mínimo Detectado en largo (m)	Valor Máximo Detectado en largo (m)	Largo Promedio detectado (m)	Largo obtenido al aplicar Formula condiciones del cumplimiento del promedio según NCh ⁸ (m)	N° Envases con valores iguales o superiores a la longitud declarada (m)	N° Envases con valores inferiores a la longitud declarada (m)
1	Acuenta	Hoja simple	30	- 0,510	29,953	31,108	30,801	29,490	31	1
2	Confort	Doble hoja	30	- 0,510	30,127	30,353	30,243	29,490	32	0
3	Confort control aroma	Doble hoja	30	- 0,510	30,047	30,130	30,127	29,490	32	0
4	Confort control aroma	Una hoja	50	-0,850	50,066	50,732	50,329	49,150	32	0
5	Confort Duo	Doble hoja	30	- 0,510	30,057	30,379	30,258	29,490	32	0
6	Confort nueva textura kids	Una hoja	40	- 0,680	39,737	40,333	40,028	39,320	20	12
7	Elite máxima suavidad	Doble hoja	22	- 0,374	22,398	22,827	22,677	21,626	32	0
8	Elite Premium con extracto de seda	Triple hoja	30	- 0,510	30,453	30,802	30,639	29,490	32	0
9	Elite ultra	Doble hoja	30	- 0,510	30,200	30,784	30,538	29,490	32	0
10	Elite ultra	Doble hoja	50	- 0,850	49,859	50,520	50,145	49,150	26	6
11	Favorita Clásico	Doble hoja	30	- 0,510	29,273	30,011	29,737	29,490	3	29
12	Favorita clásico	Una hoja	50	- 0,850	49,611	50,376	49,946	49,150	8	24
13	Líder	Doble hoja	30	-- 0,510	30,382	30,733	30,523	29,490	32	0
14	Líder	Hoja simple	50	- 0,850	49,550	50,228	49,929	49,150	15	17
15	Magiklin	-	30	- 0,510	29,261	30,922	30,268	29,490	16	16
16	Noble económico	-	30	- 0,510	30,455	31,050	30,802	29,490	32	0
17	Noble extra	-	50	- 0,850	50,112	50,899	50,372	49,150	32	0
18	Precio Uno	Hoja simple	35	- 0,595	34,622	35,231	34,975	34,405	16	16
19	Scott con extracto de algodón	Una hoja	50	- 0,850	49,128	50,227	49,783	49,150	4	28
20	Scott Gold	Doble hoja	30	- 0,510	29,400	29,710	29,581	29,490	0	32

Fuente: SERNAC, 2014.

⁷ Tolerancia: 1,7 % para un tamaño de muestra de 32 unidades (desviación negativa admisible para el promedio).

⁸ Fórmula condiciones para el promedio: $\bar{X} \geq \text{Longitud declarada (m)} - \text{Tolerancia (1,7\%)}$

	<p style="text-align: right;">Página 11 de 15</p> <p style="text-align: center;"><u>“Verificación del Contenido Neto en Detergentes en Polvo Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana”.</u></p>
---	---

9. RESULTADOS POR PRODUCTO.

9.1 Verificación de longitud en papeles higiénicos con longitud nominal declarada de 22 metros (m).

Para una longitud nominal declarada de 22 metros (m) la norma chilena establece una tolerancia de un 1,7% como requisito dimensional, considerando una muestra de 32 unidades, en consecuencia, la longitud promedio debe ser igual o mayor a la longitud nominal declarada en el envase, menos la tolerancia (0,374 m), es decir, debe ser mayor o igual a 21,63 m.

a) Elite máxima suavidad, doble hoja 22 m. CUMPLE.

- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 22,398 m y el valor individual máximo a 22,827 m.
- ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 22,677 m.
- ✓ Presentó 32 envases con longitud igual o superior a la declarada.

9.2 Verificación de longitud en papeles higiénicos con longitud nominal declarada de 30 metros (m).

Para una longitud nominal declarada de 30 metros (m) la norma chilena establece una tolerancia de un 1,7% como requisito dimensional, considerando una muestra de 32 unidades, en consecuencia, la longitud promedio debe ser igual o mayor a la longitud nominal declarada en el envase, menos la tolerancia (0,510 m), es decir, debe ser igual o mayor a 29,49 m.

a) Acuenta. Hoja simple. 30 m. CUMPLE.

- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 29,953 m y el valor individual máximo a 31,108 m.
- ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 30,801 m.
- ✓ Presentó 31 envases con longitud detectada igual o superior a la declarada.
- ✓ Presentó 1 envase con longitud inferior a la declarada.

b) Confort. Doble hoja. 30 m. CUMPLE.


- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 30,127 m y el valor individual máximo a 30,353 m.
- ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 30,243 m.
- ✓ Presentó 32 envases con longitud igual o superior a la declarada.

c) Confort control aroma Doble hoja 30 m. CUMPLE.


- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 30,047 m y el valor individual máximo a 30,130 m.
- ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 30,127 m.
- ✓ Presentó 32 envases con longitud igual o superior a la declarada.

d) Confort. Duo. Doble hoja. 30 m. CUMPLE.

- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 30,057 m y el valor individual máximo a 30,379 m.
- ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 30,258 m.

	<p style="text-align: right;">Página 12 de 15</p> <p style="text-align: center;"><u>“Verificación del Contenido Neto en Detergentes en Polvo Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana”.</u></p>
---	---

- ✓ Presentó 32 envases con longitud igual o superior a la declarada.
- e) **Elite. Premium con extracto de seda. Triple hoja 30 m. CUMPLE.**
- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 30,453 m y el valor individual máximo a 30,802 m.
 - ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 30,639 m.
 - ✓ Presentó 32 envases con longitud igual o superior a la declarada.
- f) **Elite Ultra. Doble hoja. 30 m. CUMPLE.**
- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 30,200 m y el valor individual máximo a 30,784 m.
 - ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 30,538 m.
 - ✓ Presentó 32 envases con longitud igual o superior a la declarada.
- g) **Favorita Clásico. Doble hoja. 30 m. CUMPLE.**
- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 29,273 m y el valor individual máximo a 30,011 m.
 - ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 29,737 m.
 - ✓ Presentó 3 envases con longitud igual o superior a la declarada.
 - ✓ Presentó 29 envases con longitud inferior a la declarada.
- h) **Líder. Doble hoja. 30 m. CUMPLE.**
- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 30,382 m y el valor individual máximo a 30,733 m.
 - ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 30,523 m.
 - ✓ Presentó 32 envases con longitud igual o superior a la declarada.
- i) **Magiklin. 30 m. CUMPLE.**
- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 29,261 m y el valor individual máximo a 30,922 m.
 - ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 30,268 m.
 - ✓ Presentó 16 envases con longitud igual o superior a la declarada.
 - ✓ Presentó 16 envases con longitud inferior a la declarada.
- j) **Noble económico. 30 m. CUMPLE.**
- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 30,455 m y el valor individual máximo a 31,050 m.
 - ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 30,802 m.
 - ✓ Presentó 32 envases con longitud igual o superior a la declarada.
- k) **Scott Gold. Doble hoja. 30 m. CUMPLE.**
- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 29,400 m y el valor individual máximo a 29,710 m.
 - ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 29,581m.
 - ✓ Presentó 32 envases con longitud inferior a la declarada.

	<p style="text-align: right;">Página 13 de 15</p> <p style="text-align: center;"><u>“Verificación del Contenido Neto en Detergentes en Polvo Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana”.</u></p>
---	---

9.3 Verificación de longitud en papeles higiénicos con longitud nominal declarada de 35 metros (m).

Para una longitud nominal declarada de 35 metros (m) la norma chilena establece una tolerancia de un 1,7% como requisito dimensional, considerando una muestra de 32 unidades, en consecuencia, la longitud promedio debe ser igual o mayor a la longitud nominal declarada en el envase, menos la tolerancia (0,595 m), es decir, deber ser igual o mayor a 34,41 m.

a) Precio Uno. Hoja simple. 35 m. CUMPLE.

- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 34,622 m y el valor individual máximo a 35,231 m.
- ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 34,975 m.
- ✓ Presentó 16 envases con longitud igual o superior a la declarada.
- ✓ Presentó 16 envases con longitud inferior a la declarada.

9.4 Verificación de longitud en papeles higiénicos con longitud nominal declarada de 40 metros (m).

Para una longitud nominal declarada de 40 metros (m) la norma chilena establece una tolerancia de un 1,7% como requisito dimensional, considerando una muestra de 32 unidades, en consecuencia, la longitud promedio debe ser igual o mayor a la longitud nominal declarada en el envase, menos la tolerancia (0,680 m), es decir, debe ser igual o mayor a 39,32 m.

a) Confort. Nueva textura kids. Una hoja. 40 m. CUMPLE.

- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 39,737 m y el valor individual máximo a 40,333 m.
- ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 40,028 m.
- ✓ Presentó 20 envases con longitud igual o superior a la declarada.
- ✓ Presentó 12 envases con longitud inferior a la declarada.

9.5 Verificación de longitud en papeles higiénicos con longitud nominal declarada de 50 metros (m).


Para una longitud nominal declarada de 50 metros (m) la norma chilena establece una tolerancia de un 1,7% como requisito dimensional, considerando una muestra de 32 unidades, en consecuencia, la longitud promedio debe ser igual o mayor a la longitud nominal declarada en el envase, menos la tolerancia (0,850 m), es decir, debe ser igual o mayor a 49,15 m.

a) Confort. Control aroma. Una hoja. 50 m. CUMPLE.

- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 50,066 m y el valor individual máximo a 50,732 m.
- ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 50,329 m.
- ✓ Presentó 32 envases con longitud igual o superior a la declarada.

b) Elite ultra Doble hoja 50 m. CUMPLE.

- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 49,859 m y el valor individual máximo a 50,520 m.
- ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 50,145 m.
- ✓ Presentó 26 envases con longitud igual o superior a la declarada.

	<p style="text-align: right;">Página 14 de 15</p> <p style="text-align: center;"><u>“Verificación del Contenido Neto en Detergentes en Polvo Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana”.</u></p>
---	---

- ✓ Presentó 6 envases con longitud inferior a la declarada.

c) Favorita clásico Una hoja 50 m. CUMPLE.

- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 49,611 m y el valor individual máximo a 50,376 m.
- ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 49,946 m.
- ✓ Presentó 8 envases con longitud igual o superior a la declarada.
- ✓ Presentó 24 envase con longitud inferior a la declarada.

d) Líder Hoja simple 50 m. CUMPLE.

- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 49,550 m y el valor individual máximo a 50,228 m.
- ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 49,929 m.
- ✓ Presentó 15 envases con longitud igual o superior a la declarada.
- ✓ Presentó 17 envases con longitud inferior a la declarada.

e) Noble extra 50 m. CUMPLE.


- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 50,112 m y el valor individual máximo a 50,899 m.
- ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 50,372 m.
- ✓ Presentó 32 envases con longitud igual o superior a la declarada.

f) Scott con extracto de algodón Una hoja 50 m. CUMPLE.

- ✓ El valor individual mínimo correspondió a 49,128 m y el valor individual máximo a 50,227 m.
- ✓ La longitud promedio de la muestra alcanzó a 49,783 m.
- ✓ Presentó 4 envases con longitud igual o superior a la declarada.
- ✓ Presentó 28 envases con longitud inferior a la declarada.

10. CONCLUSIONES.

- ✓ **Es importante relevar que ninguna de las muestras analizadas presentó promedios fuera de la tolerancia admisible para cada una de las longitudes nominales declaradas. Lo anterior, refleja un adecuado cumplimiento de la normativa técnica aplicable y preocupación de los proveedores en mantener los procesos de producción del papel higiénico dentro de los límites de control.**
- ✓ No obstante lo anterior, 6 de las 20 muestras analizadas (30 %), presentaron envases con una longitud promedio inferior a la declarada en su etiqueta, cumpliendo, sin embargo, con los requisitos establecidos para el promedio.
- ✓ **También es importante destacar que, en beneficio del consumidor, 14 de las 20 muestras analizadas (70 %) presentaron envases con una longitud promedio igual o superior a la declarada en la rotulación.**
- ✓ Finalmente, a la luz de los resultados detectados en el estudio, respecto de las 20 muestras analizadas, se puede evidenciar diferencias entre 2 tipos de formatos de papel

	<p style="text-align: right;">Página 15 de 15</p> <p style="text-align: center;"><u>“Verificación del Contenido Neto en Detergentes en Polvo Comercializados en Supermercados de la Región Metropolitana”.</u></p>
---	---

higiénico. El formato de papel higiénico de longitud nominal de 30 m resultó con una mayor desviación positiva que el formato de papel higiénico de 50 m, lo que se traduce en mayor cantidad de centímetros en beneficio del consumidor.

Necesidad de mejorar la normativa.

Aunque la Ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, señala que la venta de un producto con características dimensionales inferiores a las indicadas en el envase o empaque constituye una infracción, técnica y lógicamente resulta difícil comprobar estas contravenciones, toda vez que no existe una norma nacional metrológica que fije criterios particulares sobre los requisitos de magnitudes mensurables aplicables en puntos de venta al consumidor final.

Dado lo anterior, resultaría de sumo interés abordar la elaboración de una norma chilena relativa a magnitudes mensurables de productos no alimenticios envasados que, desde la perspectiva de la aplicación de la Ley del Consumidor, incorpore criterios sobre requisitos y procedimientos de inspección y muestreo, para seleccionar los productos mantenidos en góndolas y estanterías en los puntos de venta directa al consumidor final.

Así, se podría vincular en forma directa la declaración de derechos señalada en la Ley Nº 19.496 sobre normas de protección al consumidor y la medición técnica y objetiva de las características dimensionales de los productos no alimenticios envasados; sancionando de este modo las prácticas irregulares en que eventualmente pudieran incurrir algunos proveedores.

Vigilancia y derechos de los consumidores.

Finalmente, en el marco de fortalecimiento de la actividad de la industria y del mercado de productos no alimenticios de nuestro país, junto a la calidad de los procesos internos de producción, la vigilancia de las entidades competentes resulta relevante en estas materias.

Dentro del campo específico de sus competencias, las acciones de control expresan la necesidad de eficiencia y transparencia de los procesos productivos y, a la vez, aportan la indispensable información y orientación a los consumidores/as, en un mercado que valora crecientemente la calidad y seguridad, como un concepto integral.

