



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**Análisis de precios y rotulación de agua
envasada (Bidón de 20 litros) comercializada en
Copiapó**

INFORME FINAL

Dirección Regional de Atacama

2019

INDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO	3
2. INTRODUCCIÓN	4
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
4. MARCO CONCEPTUAL, LEGAL Y NORMATIVO	6
4.1. VARIABLES Y CONCEPTOS RELEVANTES DEL ESTUDIO.....	7
4.2. NORMATIVA Y LEYES.....	8
5. METODOLOGÍA	8
5.1. MUESTRA.....	9
5.2. CATEGORÍAS Y VARIABLES.....	10
6. RESULTADOS	11
6.1. RESULTADOS VARIABLE PRECIO.....	32
6.2. RESULTADOS VARIABLE ROTULADO.....	14
7. HALLAZGOS Y CONCLUSIONES	17
8. ANEXOS	20



RESUMEN EJECUTIVO

En la región de Atacama, la elaboración y comercialización de agua purificada envasada en bidones de 20 litros presenta una constante expansión, con 50 empresas en los registros de la Secretaría Regional Ministerial de Salud registrados en el año 2019. El presente estudio sobre precios y rotulado de agua envasada (recarga de bidón 20 litros) se realizó en base a una metodología del tipo exploratorio-descriptiva, teniendo como instrumento de recolección de datos dos encuestas: una para conocer los precios y su posterior análisis; y la otra, para determinar el nivel de cumplimiento de los proveedores en cuanto a la información que deben entregar a los/as consumidores/as en el rotulado de sus productos.

Durante la primera semana de mayo 2019 se levantaron los datos – incluyéndose además revisión de fuentes de información secundaria – generando, posteriormente, un análisis para obtener distribución de frecuencias y medidas de tendencia central.

Los resultados indican que, en cuanto al precio de recarga del bidón de 20 litros con despacho a domicilio, si bien gran parte de los proveedores mantienen un precio en común (\$2.000), entre el precio más bajo y el precio más alto se encuentra una diferencia de 25%, equivalente a \$ 500. En cuanto a la venta del bidón con retiro en el local del proveedor se encuentra una diferencia mayor en pesos (\$ 700) equivalente a un 35%.

En cuanto a la información que debe incluir el rotulado del producto según la normativa vigente, 10 de los 32 proveedores encuestados (60%) cumplieron al 100% con la información. El 46,80% de los proveedores locales no cumplen con el requisito de entregar las instrucciones para el correcto almacenamiento del producto, el 37,50% de las empresas no informan sobre el país de origen de su producto, y el 18,75% no cumple con el requisito de informar sobre la duración y/o fecha de vencimiento del agua envasada en sus rotulados.



1. INTRODUCCIÓN

El mercado del agua envasada en la región de Atacama 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 diversas fiscalizaciones y sanciones que ha llevado a cabo la autoridad sanitaria en los últimos años.

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. A lo anterior, se suma la ocurrencia de eventos de alarma pública que alteran las decisiones de consumo habituales, como, por ejemplo, las catástrofes naturales o los cortes de suministro no programados prolongados, principalmente, en relación a un bien de primera necesidad como el agua. Además, el elevado número de reclamos respecto al mercado del agua potable, directamente relacionado al del agua purificada envasada que actualmente se expande más. Todas estas razones han permitido que el consumo de agua se transforme en un tema de relevancia sectorial e institucional en la actualidad.

El Servicio Nacional del Consumidor 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.

Cabe consignar que en Estudio del año 2018 se detectaron incumplimientos a Reglamento Sanitario de Alimentos DS 977/96, 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.

b) Art. 107 letra g) informa fecha de vencimiento o plazo de duración del producto. Esta información se ubicará en 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.

c) Art. 107 letra k) Entrega las instrucciones para el almacenamiento.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



La percepción de los vecinos y vecinas de Copiapó sobre la mala calidad del agua potable ha sido ratificada por diferentes estudios e investigaciones, como, por ejemplo, un informe – publicado el 15 de febrero del 2016 - de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) referido al cumplimiento de la norma de calidad del agua, arrojó que en 14 comunas del país existe presencia de minerales y organismos que presentan un riesgo para la salud. Las comunas son: Alto Hospicio, Antofagasta, Copiapó, Caldera, Tierra Amarilla, Chañaral, Diego de Almagro, Pichidanguí, Licantén, Maule, Aysén, Florida, Lo Barnechea y Pudahuel; lugares donde el agua presenta altos niveles de sulfatos, hierro, arsénico y turbiedad del agua¹.

En este contexto, el mercado del agua envasada en la región de Atacama 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).

Con el presente estudio la Dirección Regional de Atacama abordó el mercado del agua envasada – específicamente, comercialización del bidón de 20 litros – en la comuna de Copiapó, en base a lo siguiente:

- Según el “Reporte de Monitoreo de Mercado Regional, DR Atacama, año 2018” el Proveedor más reclamado de la región fue Aguas Chañar y el mercado más reclamado fue “agua potable”, recogiendo el 99 % de los reclamos (832) a nivel regional. De éstos, el 92.6% (771 reclamos) resultaron con respuesta “proveedor no acoge” (PNA); lo que demuestra además un mal comportamiento ante los reclamos de los y las consumidoras, es decir, empresas con porcentajes altos de respuesta negativa o sin respuesta.
- Ante los problemas de entrega del servicio y calidad del producto, y el mal comportamiento ante los reclamos por parte del proveedor de agua potable, los/as consumidores/as están prefiriendo el consumo de agua envasada.

Finalmente, el tema y sus fuentes de información se justifican en los 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. A lo anterior, se suma la ocurrencia de eventos de alarma pública que alteran las decisiones de consumo habituales, como, por ejemplo, las catástrofes naturales o los cortes de suministro no programados prolongados, principalmente, en relación a un bien de primera necesidad como el agua. Por último, el elevado número de reclamos respecto de un determinado mercado, siendo el agua potable un mercado directamente relacionado al del agua purificada envasada que actualmente está en plena expansión. Todas estas razones han permitido que el consumo de agua se transforme en un tema de relevancia sectorial e institucional en la actualidad.

3.1. OBJETIVO GENERAL

¹ Cooperativa.cl. “El agua potable de 14 comunas de Chile no cumple con la norma sanitaria”. Disponible en: <http://www.cooperativa.cl/noticias/pais/servicios-basicos/agua/el-agua-potable-de-14-comunas-de-chile-no-cumple-con-la-norma-sanitaria/2016-02-15/070858.html>



Describir y analizar los precios y rotulado en la comercialización de agua envasada (Bidón de 20 litros), en Copiapó 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. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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 Atacama.
- Analizar las diferencias mínimas, máximas y promedios, de los precios del agua envasada (Bidón 20 litros) en la región de Atacama.

4. MARCO CONCEPTUAL, LEGAL Y NORMATIVO

4.1. VARIABLES Y CONCEPTOS RELEVANTES DEL ESTUDIO²

- 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)
- Declaración de nutrientes:** Relación o enumeración normalizada del contenido de nutrientes de un alimento. (Reglamento Sanitario de los Alimentos DS 977/96)
- 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)³
- Envase:** cualquier recipiente que contenga alimentos, que los cubra total o parcialmente. (Reglamento Sanitario de los Alimentos DS 977/96)
- 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

² Dirección Regional de Tarapacá, SERNAC (2015). "Estudio de precios y evaluación de rotulación de Agua (Bidón de 20 litros) envasada y comercializada en Iquique". Iquique, Región de Tarapacá.

³ Disponible en: <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/005/y2770S/y2770S00.pdf>



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)
- 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:||Seguridad de los juguetes)

4.2. NORMATIVA Y LEYES

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.

5. METODOLOGÍA

Se realizó un estudio de tipo transeccional descriptivo – exploratorio. La investigación de campo se implementó mediante el método cuantitativo (encuesta), de recolección de datos de primera y segunda fuente.

El levantamiento de los datos se realizó mediante dos cuestionarios, realizados en base a las siguientes categorías:

- a) precio de venta para recarga de bidón de 20 litros (despacho a domicilio / retiro en local), y
- b) rotulación del producto en base al Reglamento Sanitario de los alimentos y el Reglamento de Rotulación de Productos Alimenticios Envasados del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Las fuentes de información secundarias fueron: MAC, Matriz de Mercados Relevantes Regional, prensa regional, otros estudios regionales y toda información relevante de carácter regional.

5.1. MUESTRA

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que la selección de la muestra estuvo determinada por la disposición de recursos, accesibilidad y proximidad de las empresas locales. El



marco muestral estuvo dado por el listado de proveedores de agua envasada entregado por la Autoridad Sanitaria Regional - mediante el Oficio N°640, del 20 de marzo del 2019 – en conjunto con el Servicio de Impuestos Internos, desde donde se filtraron los proveedores con domicilio comercial en Copiapó.

Del total de 50 proveedores que pertenecen a la comuna de Copiapó, 32 fueron ubicados con éxito, localizados y sondeados mediante su dirección comercial durante la primera semana de mayo del año 2019.

Tabla N°1: Antecedentes de la muestra

N° de Muestra	Nombre Comercial	Razon Social
1	AGUA POTRERILLOS	Felipe Vera Cortes
2	AGUA DE LA PEÑA	Agua Purificadora Ramon Peña
3	NUEVA ANDES	Servicios Integrales JCAG EIRL
4	AGUA LA FUENTE	Richard Ortiz Caneo
5	AGUA COVENTINA	Embotelladora Ramos Ltda.
6	INCA DE ORO	Comercial Inca de Oro Ltda.
7	NATURANDES	Inversiones Socaval Ltda.
8	AGUA CAUDAL	Orlando Segundo Roco Araya
9	AGUA PURIFICADA ANGEL	Los Angelitos del Norte
10	AGUA ENTRE LAGOS	Embotelladora entre lagos SPA
11	AGUA BURBUJITAS	Luisa Soto Vera
12	AGUA CERO	Sociedad Nicolas Nicolas
13	AGUA EL PALOMAR	Sociedad Inmobiliaria
14	AGUA MOZART	Aguas y Hielos Mozart EIRL
15	AGUA PURIFICADA	Henry Patricio Diaz Olivares
16	AGUA CORDILLERA	Cristobal Muñoz Garrido
17	AGUA LA PRADERA	Fabrica de Hielo y Agua
18	AGUA PUKARA	Sandra Rojas Barrera
19	AGUA SANTA ANITA	Patricia Barlapo Mayo
20	AGUA BELLA	Cecilia Moreno Cabib
21	AGUA FUENTE DE VIDA	Rosario Villalobos Marambio
22	AGUAS DEL SUR	Roberto Herrera Ramirez
23	AGUA VIDA	Servicios de Chile
24	VALLE DE LOS RIOS	Luis Diaz Pastene
25	CULTIVA	Agua Purificada Cultiva
26	AGUA PURA	Jorge Digmann Espinoza
27	LA ITALIANA	Ina Elena Cabib Cabib
28	SAN DIEGO	Luis Odillo Francke Godoy
29	AGUA ATACAMA	Comercial Katica Vargas
30	AGUA CANDELARIA	Sociedad Consultora Ltda.
31	AGUA SANTA MARÍA	Comercial y Servicios Dical
32	AGUA MONTAÑA	Marcela Muñoz Alvarez

FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA, SERNAC 2019.

La planificación del trabajo de campo, para la aplicación de las encuestas a los 32 proveedores, se realizó siguiendo los siguientes pasos:



1. Base de datos de proveedores de agua envasada en bidón de 20 litros, de la comuna de Copiapó, incluyendo teléfonos y direcciones comerciales. Se confirmó vía telefónica con cada proveedor su domicilio.
2. Confección de un plano con la ubicación de los 32 proveedores.
3. Determinación de una ruta en terreno.
4. Preparación del material: impresión de encuestas, carpeta con material de respaldo en terreno.

Finalmente, en la visita a los domicilios de estos 32 proveedores durante la semana primera semana de mayo del 2019 se logró contactar a la totalidad, para posteriormente aplicar encuestas y rescatar información asociada a reglamentación sanitaria, adicionalmente toma de fotografías de bidones y rotulado, para posterior análisis y respaldo. Con los cuestionarios completos se realizó el análisis de los datos mediante el software Excel, obteniendo distribución de frecuencias y medidas de tendencia central, con las que se generaron tablas y gráficos.

5.2. Las CATEGORÍAS / VARIABLES analizadas fueron:

A. PRECIOS

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

B. ROTULADO

Reglamento Sanitario de Alimentos DS 977/96
ARTICULO 107
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 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.
ARTICULO 109
¿La información en el rótulo está en idioma castellano?
ARTICULO 110
¿La rotulación y publicidad contiene palabras, ilustraciones y/o representaciones inducen a equívocos, engaños o falsedades?
ARTICULO 111
¿La información se encuentra colocada de manera que no se separe del envase?
ARTICULO 115
Contiene el valor energético o energía expresada en calorías, las proteínas, grasas totales, hidratos de carbono disponibles o carbohidratos disponible y azúcares totales, en gramos y el sodio en miligramos

6. RESULTADOS

6.1. 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 retornable, de los proveedores analizados.



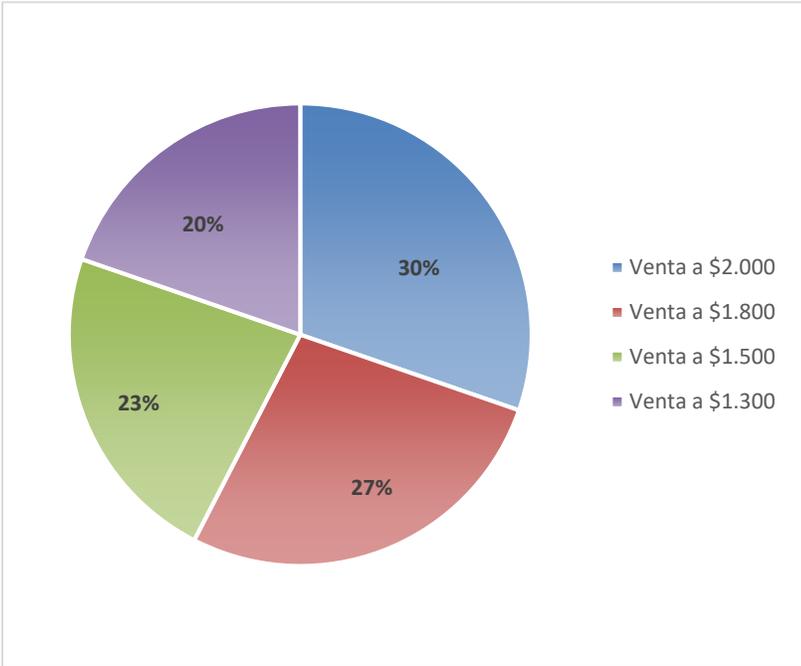
Tabla N°2: Precios en la recarga agua envasada bidón de 20 litros, para distintas modalidades de cobro (en \$, 2019)

Proveedor	Venta de Local	Con costo de Reparto
AGUA POTRERILLOS	\$ 1.500	\$ 2.000
AGUA DE LA PEÑA	\$ 1.500	\$ 2.000
NUEVA ANDES		\$ 1.500
AGUA LA FUENTE	\$ 1.500	\$ 2.000
AGUA COVENTINA		\$ 2.000
INCA DE ORO		\$ 1.500
NATURANDES		\$ 2.000
AGUA CAUDAL		\$ 2.000
AGUA PURIFICADA ANGEL	\$ 1.500	
AGUA ENTRE LAGOS		\$ 2.000
AGUA BURBUJITAS		\$ 2.000
AGUA CERO	\$ 1.500	\$ 2.000
AGUA EL PALOMAR	\$ 1.500	\$ 2.000
AGUA MOZART		\$ 1.500
AGUA PURIFICADA COLLINCH	\$ 1.500	\$ 2.000
AGUA CORDILLERA		\$ 2.000
AGUA LA PRADERA		\$ 2.000
AGUA PUKARA		\$ 2.000
AGUA SANTA ANITA		\$ 1.300
AGUA BELLA	\$ 1.500	\$ 2.000
AGUA FUENTE DE VIDA		\$ 2.000
AGUAS DEL SUR		\$ 1.500
AGUA VIDA	\$ 1.800	\$ 1.800
VALLE DE LOS RIOS		\$ 1.500
CULTIVA	\$ 1.500	\$ 2.000
AGUA PURA		\$ 2.000
LA ITALIANA	\$ 1.500	\$ 2.000
SAN DIEGO	\$ 1.500	\$ 2.000
AGUA ATACAMA		\$ 1.500
AGUA CANDELARIA	\$ 1.500	\$ 2.000
AGUA SANTA MARÍA		\$ 2.000
AGUA MONTAÑA		\$ 2.000
Precio Mínimo	\$ 1.500	\$ 1.300
Precio Máximo	\$ 1.800	\$ 2.000
Dif.	\$ 300	\$ 700
Dif(%)	20%	54%
Presencia	13	31
Moda	\$ 1.500	\$ 2.000
Promedio	\$ 1.523	\$ 1.874

FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA, SERNAC 2019.

De las modalidades sondeadas (bidón con costo de reparto y venta en local) la “recarga de bidón 20 lts, con costo de reparto” fue el producto que se localizó con más frecuencia, ya que la totalidad de los 32 proveedores sondeados lo ofrecen. Encontramos una diferencia del 20% en el valor de la recarga con venta directa en el local, lo que se traduce en \$ 300; y para la recarga con costo de reparto la diferencia es de 54%, equivalente a \$ 700. El promedio de precios para el producto con venta directa en el local es de \$ 1.523, siendo el precio más frecuente a \$1.500 la recarga (11 de 32 proveedores ofrecen este precio). Para el precio de la recarga del bidón de 20 litros con reparto incluido, el promedio encontrado fue de \$ 1.874; y 23 de 32 proveedores presentan un valor de \$ 2.000, siendo el precio moda para esta modalidad.

Gráfico 1: Comparación de precios para recarga de bidón agua purificada 20 litros, con costo de reparto (en pesos)

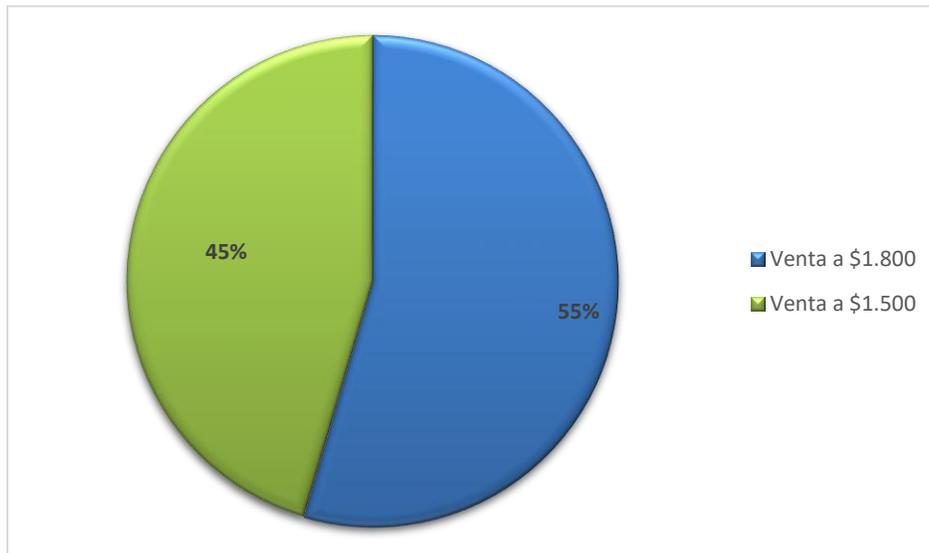


FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA, SERNAC 2019.

De los 32 proveedores encuestados, 31 (99%) ofrecen la recarga de 20 litros con costo de reparto incluido. La empresa “Agua Santa Anita” ofrece la recarga de bidones a \$1.300 siendo el precio más bajo del mercado analizado; mientras que 23 de las empresas ofrecen a \$ 2.000 la recarga siendo el precio más alto.



Gráfico 2: Comparación de precios para recarga de bidón agua purificada 20 litros, con venta en el local del proveedor (en pesos).



FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA, SERNAC 2019.

En el caso de la venta directa en el domicilio comercial del proveedor para el bidón de 20 lts, se encontraron 13 proveedores que lo ofrecen (40%). Las empresas como “Cultiva”, “Candelaria” y “San Diego” ofrecen retiro en el domicilio a \$1.500.

Los otros 19 proveedores, quienes representan el 60% de la oferta para este producto, ofrecen la recarga de 20 litros a \$ 2.000 con entrega en el mismo local.

6.2 RESULTADOS VARIABLE ROTULADO

A continuación, se presentan los resultados del análisis de los datos referentes al rotulado de los bidones de agua envasada en formato 20 litros. Esta información se obtuvo en base a la aplicación de la encuesta a los 32 proveedores en sus domicilios comerciales, entre el 29 de abril al 4 de mayo 2019.

En la tabla siguiente se expresan los resultados sobre el cumplimiento de los proveedores en cuanto a la información que debe incorporar el rotulado de su producto.



Tabla 3: "Check List" contenido rotulado de bidón agua envasada, por criterio

N° enunciado	CRITERIO	RESULTADOS		% proveedores que cumplen
		SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	
1	Presenta rotulado o etiqueta con el nombre del alimento	32	0	100,00%
2	Palabras adicionales para evitar error o engaño respecto a la naturaleza y condición física auténtica del alimento.	32	0	100,00%
12	¿La información en el rótulo está en idioma castellano?	32	0	100,00%
13	¿La rotulación y publicidad contiene palabras y/o representaciones que inducen a equívocos o engaños?	32	0	100,00%
14	¿La información se encuentra colocada de manera que no se separe del envase?	32	0	100,00%
15	Contiene el valor energético o energía expresada en calorías, las proteínas, grasas totales, hidratos de carbono disponibles o carbohidratos disponible y azúcares totales, en gramos y el sodio en miligramos	31	1	96.80%
10	Información nutricional	32	0	100,00%
9	Lista de todos los ingredientes y aditivos	28	4	87.50%
3	Contenido neto en unidades del sistema métrico decimal o del sistema internacional	30	2	93.75%
5	Domicilio del elaborador o distribuidor según corresponda.	29	3	90.60%
4	Contiene nombre o razón social del proveedor	32	0	100%
8	Fecha de vencimiento o plazo de duración del producto	26	6	81.25%
7	Fecha de elaboración o fecha de envasado del producto	24	8	75%
6	Entrega información del país de origen	12	20	37,50%
11	Entrega las instrucciones para el almacenamiento	15	17	46.80%

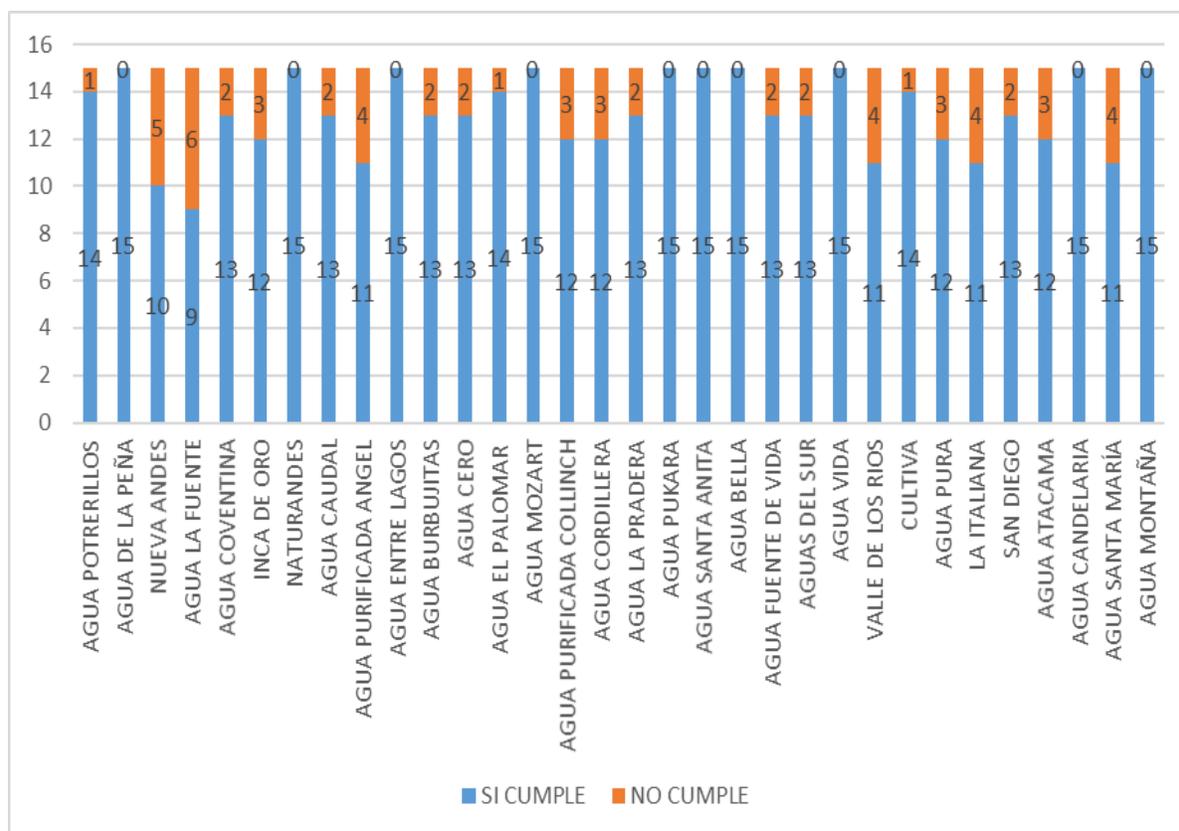
FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA, SERNAC 2019.

Para los enunciados 1, 2, 10, vinculados a lo indicado en el artículo 107 del Reglamento Sanitario, la letra a) - relacionada al nombre y presentación del alimento – se cumplió en todos los rotulados

analizados (100%). De la misma forma, los enunciados 12, 13, 14, 15, relacionados a los artículos 109, 110, 111 y 115 del instrumento son incluidos en todos los rotulados (100%).

Por otra parte, el enunciado 6 vinculado al artículo 107 letra d) – sobre la información del país de origen – presentó sólo 12 proveedores con cumplimiento (37,5%), siendo 20 las empresas que no cumplieron con esta información. Asimismo, el enunciado 11 vinculado al artículo 107 letra k) – sobre la entrega de instrucciones para el almacenamiento – sólo fue encontrado en 15 rotulados (46,8%), quedando 17 proveedores en condición “no cumple”.

Gráfico 3: "Check List" contenido rotulado de bidón agua envasada, por proveedor



FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA, SERNAC 2019.

Al analizar el nivel de cumplimiento de cada uno de los proveedores, encontramos 10 empresas (31,25%) que incluyen toda la información de los 15 enunciados analizados en sus rotulados. Estas empresas son “Agua de la Peña”, “Naturandes”, “Entre Lagos”, “Mozart”, “Agua Candelaria”, “Agua Bella”, “Agua Montaña”, “Agua Santa Anita”, “Agua Vida” y “Aguas Pukara”.

Las empresas que presentan los niveles más bajos de cumplimiento en sus rotulados son “Agua de la fuente” con un 9 “si cumple”, y “Nueva andes” con un 10 “si cumple”.

Tabla 4: Detalle nivel de cumplimiento en información de rotulado por proveedor

Proveedor	SI CUMPLE	NO CUMPLE	% de cumplimiento
AGUA DE LA PEÑA	15	0	100%
NATURANDES	15	0	100%
AGUA ENTRE LAGOS	15	0	100%
AGUA MOZART	15	0	100%
AGUA PUKARA	15	0	100%
AGUA SANTA ANITA	15	0	100%
AGUA BELLA	15	0	100%
AGUA VIDA	15	0	100%
AGUA CANDELARIA	15	0	100%
AGUA MONTAÑA	15	0	100%
AGUA POTRERILLOS	14	1	93%
AGUA EL PALOMAR	14	1	93%
CULTIVA	14	1	93%
AGUA COVENTINA	13	2	87%
AGUA CAUDAL	13	2	87%
AGUA BURBUJITAS	13	2	87%
AGUA CERO	13	2	87%
AGUA LA PRADERA	13	2	87%
AGUA FUENTE DE VIDA	13	2	87%
AGUAS DEL SUR	13	2	87%
SAN DIEGO	13	2	87%
INCA DE ORO	12	3	80%
AGUA PURIFICADA	12	3	80%
AGUA CORDILLERA	12	3	80%
AGUA PURA	12	3	80%
AGUA ATACAMA	12	3	80%
AGUA PURIFICADA	11	4	73%
VALLE DE LOS RIOS	11	4	73%
LA ITALIANA	11	4	73%
AGUA SANTA MARÍA	11	4	73%
NUEVA ANDES	10	5	67%
AGUA LA FUENTE	9	6	60%

FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA, SERNAC 2019.

Finalmente, en promedio los proveedores encuestados cumplieron en un 87% con la información requerida en sus rotulados, según la normativa vigente. El porcentaje de cumplimiento más alto fue de 100%, con 10 proveedores; mientras que el más bajo corresponde al 60% con un proveedor.

La información que se encontró en todos los rotulados analizados se relaciona a los artículos 107 letras a), y 109, 110, 111 y 115 del Reglamento Sanitario; mientras que para el artículo 107 letras d) y k) sólo se encontraron en 12 y 15 rotulados, respectivamente.

7. HALLAZGOS Y CONCLUSIONES

En la región de Atacama, la elaboración y comercialización de agua purificada envasada en bidones de 20 litros presenta una constante expansión, encontrándose 50 empresas en los registros de la Secretaría Regional Ministerial de Salud. El presente estudio se realizó sobre 32 de los proveedores registrados en esta comuna.

Respecto a los precios informados en las encuestas realizadas a los proveedores, sobre la venta de agua envasada, formato recarga de bidón 20 litros, se expone lo siguiente:

Al comprar una recarga de agua purificada, bidón de 20 litros, en el local del proveedor, el/la consumidor/a puede encontrar precios entre los \$ 1.300 como mínimo, hasta los \$ 2.000 como valor máximo. Al consumir el producto más barato se puede ahorrar hasta \$ 300, lo que equivale a más de la mitad del valor de la recarga (54%). El promedio de precios para el producto con venta directa en el local es de \$ 1.523, siendo el precio más frecuente a \$1.500 la recarga (12 de 32 proveedores ofrecen este precio).

Al solicitar una recarga con entrega en su domicilio (20 litros), el/la consumidor/a puede optar entre \$ 1.300 como precio mínimo, hasta \$ 2.000 como precio máximo. La empresa que ofrece el precio más bajo es "Santa Anita". La diferencia entre precios se puede traducir en un ahorro de \$ 700. Para el precio de la recarga del bidón de 20 litros con reparto incluido, el promedio encontrado fue de \$ 1.874; y 23 proveedores (de los 31 que lo ofrecen) presentan un valor de \$ 2.000, siendo el valor más frecuente para esta modalidad.

Respecto al cumplimiento sobre la información que deben contener los rotulados de los bidones en la venta de agua envasada, se expone lo siguiente:

10 de los 32 proveedores encuestados (el 60%) cumplieron al 100% con la información que deben incluir los rotulados de sus productos.

- El 46,80 % de los proveedores locales no cumplen con el requisito de entregar las instrucciones para el correcto almacenamiento del producto (Art. 107 letra k, Reglamento Sanitario), siendo el primer punto crítico detectado por el alto nivel de incumplimiento.

El 37,50 % de las empresas no informan sobre el país de origen de su producto (Art. 107 letra d, Reglamento Sanitario) siendo éste el segundo punto crítico detectado debido al alto nivel de incumplimiento.

El 18,75% de los proveedores locales no cumple con el requisito de informar sobre la duración y/o fecha de vencimiento del agua envasada en sus rotulados. (Art. 107 letra g) Reglamento Sanitario), detectándose este tercer punto crítico debido a la relevancia de la información para la seguridad de los/as consumidores/as.

Con todo, la información expuesta en este estudio permitirá a las y los consumidores efectuar mejores decisiones de consumo, en cuanto a la posibilidad de elegir precios más convenientes y de comprar productos que permitan conocer las características más relevantes del agua envasada



que se está consumiendo, para poder resguardar nuestra salud y calidad de vida. Además, se refuerza la difusión y conocimiento sobre los derechos de los y las consumidoras, a la hora de comprar agua envasada en la región.

Durante el desarrollo de este estudio, tras la revisión de informes, estudios y noticias, junto con lo percibido en conversación con los mismos proveedores, se identificó un claro vacío en cuanto a la normativa y regulación en el mercado del agua purificada y envasada, desde la elaboración hasta la comercialización y distribución del producto. Esta situación resulta preocupante considerando la escasez de agua en la región, la calidad del agua potable (que compromete la salud y calidad de vida de la población), el crecimiento sostenido de este mercado y surgimiento de nuevos proveedores; contexto local que necesita ser atendido con urgencia.



ANEXOS

3.1. ENCUESTA SOBRE ROTULADO EN BIDÓN DE AGUA ENVASADA

criterio	Muestra 1	Muestra 2	Muestra n
Reglamento Sanitario de Alimentos DS 977/96			
ARTICULO 107			
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.			
ARTICULO 109			
¿La información en el rótulo esta en idioma castellano?			
ARTICULO 110			
¿La rotulación y publicidad contiene palabras, ilustraciones y/o representaciones inducen a equívocos, engaños o falsedades?			
ARTICULO 111			
¿La información se encuentra colocada de manera que no se separe del envase?			
ARTICULO 115			
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.

3.2. ENCUESTA SOBRE PRECIOS EN BIDÓN DE AGUA ENVASADA

ENCUESTA DE LEVANTAMIENTO DE PRECIOS BIDÓN 20 LITROS AGUA ENVASADA

FECHA DE LEVANTAMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

RUT Codigo de Establecimiento CUT

Razon Social Nombre Fantasia

Representante Legal Dirección

Comuna Región

Gte. del Establecimiento Teléfono Email

INFORMANTE

Nombre Teléfono Email

Folio	Codigo 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 Frío – 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 Frío – 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 Frío – 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 Frío – Caliente o Fuente de Mesa. incluyendo el valor del reparto (indicando valor y distancia del reparto en observación), envase retornable				

FUENTE: DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS E INTELIGENCIA, SERNAC.



3.3. NOTICIAS RELACIONADAS (EN LÍNEA)

- TIERRAAMARILLA.CL **“Copiapó tiene el agua potable más dura del país, según estudio”** (01 de octubre de 2014). Disponible en: <http://www.tierraamarilla.cl/ta/copiapo-tiene-el-agua-potable-mas-dura-del-pais-segun-estudio/>
- NOSTALGICA.CL **“Alteración en manipulación y envasado de aguas purificadas detectó autoridad sanitaria de Atacama”** (04 de marzo 2017). Disponible en: <http://www.nostalgica.cl/alteracion-en-manipulacion-y-ensado-de-aguas-purificadas-detecto-autoridad-sanitaria-de-atacama/>
- ATACAMAVIVA.CL **“Copiapó y el problema de depender del agua envasada”** (07 de marzo de 2017). Disponible en: <http://www.atacamaviva.cl/copiapo-y-el-problema-de-depender-del-agua-ensada/>
- BIOBIOCHILE.CL **“Turbiedad en agua potable obliga a suspender clases en algunos colegios de Copiapó”** (05 de abril de 2017). Disponible en: <http://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-de-atacama/2017/04/05/turbiedad-en-agua-potable-obliga-a-suspender-clases-en-algunos-colegios-de-copiapo.shtml>
- ELQUEHAYDECIERTO.cl **“Copiapinos estallaron en redes sociales contra Aguas Chañar por turbiedad en el agua potable”** (06 de Abril, 2017). Disponible en: <http://www.elquehaydecierto.cl/noticia/sociedad/copiapinos-estallaron-en-redes-sociales-contra-aguas-chanar-por-turbiedad-en-el-agu>

