



**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

2018

INDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO	3
2. INTRODUCCIÓN	4
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
4. MARCO CONCEPTUAL, LEGAL Y NORMATIVO	8
4.1. VARIABLES Y CONCEPTOS RELEVANTES DEL ESTUDIO.....	8
4.2. NORMATIVA Y LEYES.....	9
5. METODOLOGÍA	9
5.1. MUESTRA.....	10
5.2. CATEGORÍAS Y VARIABLES.....	12
6. RESULTADOS	13
6.1. RESULTADOS VARIABLE PRECIO.....	13
6.2. RESULTADOS VARIABLE ROTULADO.....	16
7. HALLAZGOS Y CONCLUSIONES	20
8. ANEXOS	22



1. 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 2017. 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 segunda quincena de mayo 2018 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%.

Sobre la evolución de precios del último año de este mercado se detecta una ligera alza (3,6%) en la modalidad de recarga en local y una disminución de 2,7% en modalidad de recarga con costo de reparto.

En cuanto a la información que debe incluir el rotulado del producto según la normativa vigente, 8 de los 17 proveedores encuestados (47,1%) cumplieron al 100% con la información. El 35,3% de los proveedores locales (6) no cumplen con el requisito de entregar las instrucciones para el correcto almacenamiento del producto, el 29,4% de las empresas (5) no informan sobre el país de origen de su producto, y el 29,4% no cumple con el requisito de informar sobre la duración y/o fecha de vencimiento del agua envasada en sus rotulados.

No obstante, comparando con los resultados del año 2017 se registra un alza general del cumplimiento de rotulados pasando desde un promedio de 80,74% de acatamiento de la norma hasta un 91% el año 2018.



2. 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. 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 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.

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.



3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Entre los problemas y tensiones identificados por los/las copiapinos/as en el Plan de Desarrollo Comunal 2011 – 2014 el recurso hídrico ocupa un rol central, ya sea por la mala calidad del agua potable que llega a las poblaciones o bien por los frecuentes cortes de suministro. El problema del agua se simboliza con la imagen de un río seco - el Río Copiapó - que refuerza una sensación de pérdida.

La percepción de los/as ciudadanos/as de Copiapó sobre la mala calidad del agua potable ha sido ratificada por diferentes investigaciones, como el estudio realizado por Mario Navarro, jefe de Urología del Hospital San José del Carmen de Copiapó. En el estudio terminado el 2011 y que duró alrededor de cinco años, se consideró que un 50% de los factores de riesgo de cálculos renales (litiasis renal) son hereditarios; pese a ello, se evidencian otros elementos ambientales como la dieta, el clima, el hábito de consumo de agua y la calidad del agua. Según esta investigación, la calidad del agua en Copiapó provoca tres veces más cálculos renales que el promedio nacional. Otros antecedentes aportados por el especialista indican que de 10 a 20% de las licencias médicas en Copiapó corresponden a casos de litiasis renal, y que de 5 a 15 personas de cada 100 habitantes van a presentar cálculos renales si residen por más de dos años en la región, consumiendo agua de la llave¹.

Por otra parte, 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, Pichidangui, Licantén, Maule, Aysén, Florida, Lo Barnechea y Pudahuel; lugares donde el agua presenta altos niveles de sulfatos, hierro, arsénico y turbiedad del agua².

Cabe consignar la relevancia del mercado en el artículo de investigación de Eduardo Bitrán, Pedro Rivera y Marcelo Villena³, en la determinación de los factores que llevaron al fracaso de la gestión del agua en la Cuenca de Copiapó en Chile, quienes señalan que la existencia de propiedad privada completa y la libre comerciabilidad de los derechos de agua no ha impedido la sobreexplotación de los recursos de agua subterránea, argumentando que esta crisis es una consecuencia primero del fracaso en la implementación regulatoria y la segunda de un marco regulatorio extremadamente rígido que deja un margen limitado para el ajuste a las condiciones cambiantes, especialmente con respecto a la aparición de nueva información sobre la disponibilidad de agua. 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.

¹ Biobiochile.cl. “Mala calidad del agua en Copiapó provoca tres veces más cálculos renales que promedio nacional”. Disponible en: <http://www.biobiochile.cl/noticias/2012/08/23/mala-calidad-del-agua-en-copiapo-causa-problemas-renales-a-sus-habitantes-segun-estudio.shtml>.

² 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>

³ Bitrán, Eduardo, Rivera, Pedro y Villena, Marcelo, Water management problems in the Copiapo basin, Chile: markets, severe scarcity and the regulator, en Water Policy 16 (2014), pp. 844-863.



Tabla N°1: acciones realizadas por la Dirección Regional de Atacama SERNAC, respecto a eventos relacionados con el suministro de agua potable en la región, entre enero al 05 de abril 2017

EVENTO	FECHA DEL EVENTO	COMUNA	ACCIÓN
Suspensión de suministro de agua potable	20 y 21 de enero de 2017	Copiapó y Tierra Amarilla	Presenta demanda
Suspensión de suministro de agua potable	07 al 11 de febrero de 2017	Chañaral	Presenta demanda
Contaminación de agua potable con diésel	29 de marzo de 2017	Freirina	En espera decisión Comité Soluciones Colectivas SERNAC, para efectuar acciones.
Turbiedad en el agua potable	05 de abril de 2017	Copiapó	En espera decisión Comité Soluciones Colectivas SERNAC, para efectuar acciones.

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, segundo semestre 2016” el Proveedor más reclamado de la región fue Aguas Chañar y el mercado más reclamado fue “agua potable”, recogiendo el 52,2 % de los reclamos (71) a nivel regional. De éstos, el 64,8% (46 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

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 y de rotulado de Reglamento Sanitario de Alimentos DS 977/96.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Análisis de precios en el mercado de agua envasada (bidón de 20 litros) en la ciudad de Copiapó.
- Determinar el grado de cumplimiento de los proveedores regionales en cuanto a la información del rotulado, en concordancia con la Ley N°19.496 y otras normativas legales vigentes.
- Comparación de resultados del año 2017 con 2018.

4. MARCO CONCEPTUAL, LEGAL Y NORMATIVO

4.1. VARIABLES Y CONCEPTOS RELEVANTES DEL ESTUDIO⁴

- 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)⁵
- 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 almacenamiento, si las hubiere, mantiene todas las cualidades significativas que se les atribuye,

⁴ 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.

⁵ Disponible en: <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/005/y2770S/y2770S00.pdf>



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, Consulta Ciudadana 2016 - 2017, 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°828, del 02 de abril del 2017 – desde donde se filtraron los proveedores con domicilio comercial en Copiapó.

Del total de 33 proveedores que pertenecen a la comuna de Copiapó, 21 fueron ubicados con éxito, localizados mediante vía telefónica y/o su dirección comercial, 17 de ellos sondeados el año 2017 lo que determina la muestra para el año 2018.

Tabla N°2: Antecedentes de la muestra

N° muestra	NOMBRE COMERCIAL	RAZÓN SOCIAL
1	Agua Pukara	Sandra Catherine Rojas Barrera
2	Agua Cero	Sociedad Nicolas Nicolas Ltda
3	Agua Bella	Flavia Silvia Cabib Grossi
4	Agua de la Peña	Agua Purificada Ramón Peña Montecinos EIRL
5	Agua Purificada Entre Lagos	Embotelladora Entre Lagos Ltda.
6	Agua Vida	Servicios de Chile S.A.
7	El Palomar	Inversiones el Palomar Ltda
8	Aguas & Hielos Mozart	Susana Herrera Pérez Hielos EIRL
9	Agua Purificada Santa María	Inversiones del Sur Ltda.
10	Naturandes	Inversiones Sodavall Ltda.
11	Agua Nova	Claudio Esteban Galleguillos Jofré
12	Santa Anita	Patricia Cecilia Barlaro Maya
13	Agua La Pradera	Juan Enrique Puelma Vergara
14	Burbujitas	Luisa Adriana Soto Vera
15	La Italiana	Ina Elena De Lourdes Cabib Cabib
16	La Fuente	Seciah Margarita Menay Miranda
17	Vertiente	Gajardo y Cano y Cia. Ltda.

La planificación del trabajo de campo, para la aplicación de las encuestas a los 17 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 17 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 17 proveedores durante la semana del 21 al 25 de mayo del 2018 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 azucares 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. Para la comparación de precios reales entre los años 2017 y 2018 se utilizó como base referencial el 1 de mayo de 2017 ⁶.

Tabla N°3: Precios en la recarga agua envasada bidón de 20 litros, para distintas modalidades de cobro (en \$, 2018)

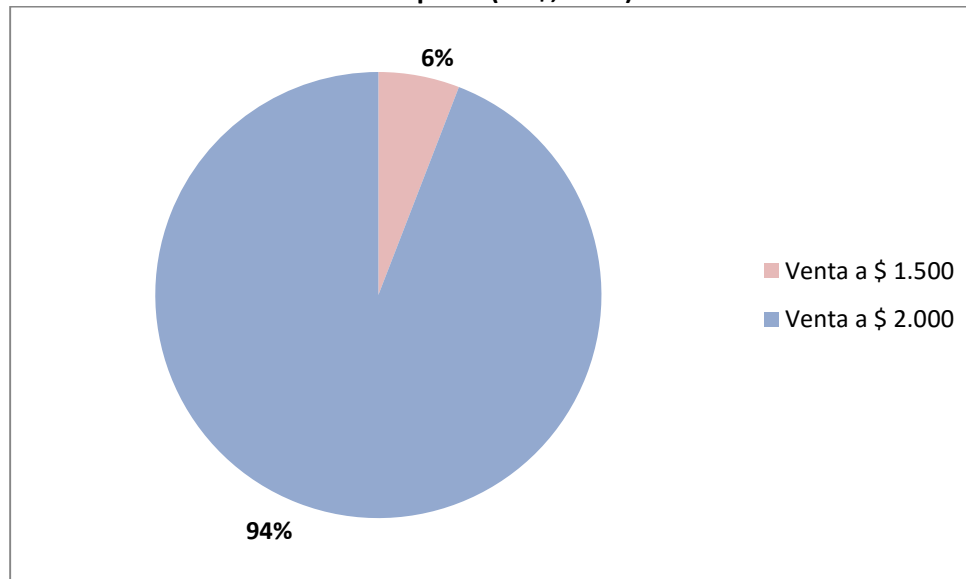
Proveedor	Venta en Local	Con Costo de reparto
Pukará	-	\$ 2.000
Agua Cero	\$ 1.500	\$ 2.000
Agua Bella	\$ 1.500	\$ 2.000
Agua de la Peña	\$ 1.500	\$ 2.000
Entrelagos	\$ 1.500	\$ 2.000
Agua vida	\$ 2.000	\$ 2.000
El Palomar	\$ 1.500	\$ 2.000
Mozart	\$ 1.500	\$ 1.500
Santa María	\$ 1.500	\$ 2.000
Naturandes	\$ 2.000	\$ 2.000
Agua Nova	\$ 1.500	\$ 2.000
Santa Anita	\$ 1.300	\$ 2.000
Agua La Pradera	\$ 2.000	\$ 2.000
Burbujitas	-	\$ 2.000
La Italiana	\$ 1.500	\$ 2.000
La Fuente	\$ 1.500	\$ 2.000
Vertiente	\$ 2.000	\$ 2.000
Precio mínimo	\$ 1.300	\$ 1.500
Precio Máximo	\$ 2.000	\$ 2.000
Dif (\$)	\$ 700	\$ 500
Dif (%)	35%	25%
Promedio	\$ 1.620	\$ 1.971
Moda	\$ 1.500	\$ 2.000
Presencia	15	17

FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA, SERNAC 2018.

⁶ Para el cálculo del IPC anual se utilizó la plataforma proveída por el SII, obteniéndose un IPC de 2,2% equivalente a 102,2 puntos de inflación.

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 17 proveedores sondeados lo ofrecen. Adicionalmente se encuentra una diferencia del 35% en el valor de la recarga con venta directa en el local, lo que se traduce en \$ 700; y para la recarga con costo de reparto la diferencia es de 25%, equivalente a \$ 500. El promedio de precios para el producto con venta directa en el local es de \$ 1.620, siendo el precio más frecuente a \$1.500 la recarga (10 de 17 proveedores ofrecen este precio). Para el precio de la recarga del bidón de 20 litros con reparto incluido, el promedio encontrado fue de \$ 1.971; y 16 de 17 proveedores presentan un valor de \$ 2.000, siendo el precio moda para esta modalidad.

Gráfico N°1: Comparación de precios para recarga de bidón agua purificada 20 litros, con costo de reparto (en \$, 2018)

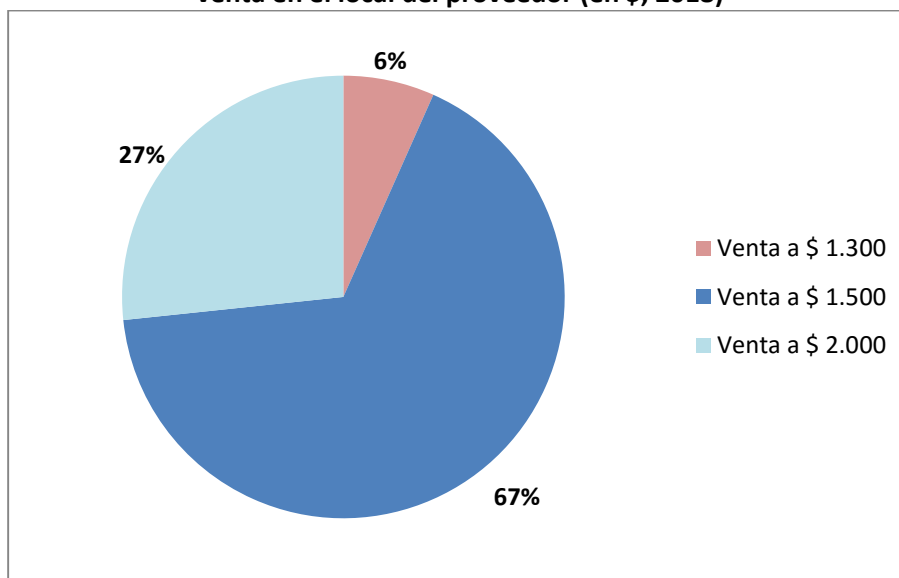


FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA, SERNAC 2018.

De los 17 proveedores encuestados, 17 (100%) ofrecen la recarga de 20 litros con costo de reparto incluido. La empresa “Mozart” ofrece la recarga de bidones con reparto a domicilio a \$ 1.500 siendo el precio de mercado más bajo entre los analizados; mientras que 16 de las 17 empresas sondeadas ofrecen a \$ 2.000 la recarga.

En comparación al año 2017, se detectan diferencias de precios nominales con un mínimo de \$ 1.500 y máximo de \$ 2.000 para el 2018, disminuyendo desde precio máximo de \$ 2.200 para el año 2017; adicionalmente, comparando precios reales, se detecta una caída en el valor por bidón, desde \$ 2.024,8 en 2017 hasta los \$ 1.970,6 el año 2018, equivalente a una rebaja de -2,8%.

Gráfico N°2: Comparación de precios para la recarga de bidón agua purificada 20 litros, con venta en el local del proveedor (en \$, 2018)



FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA, SERNAC 2018.

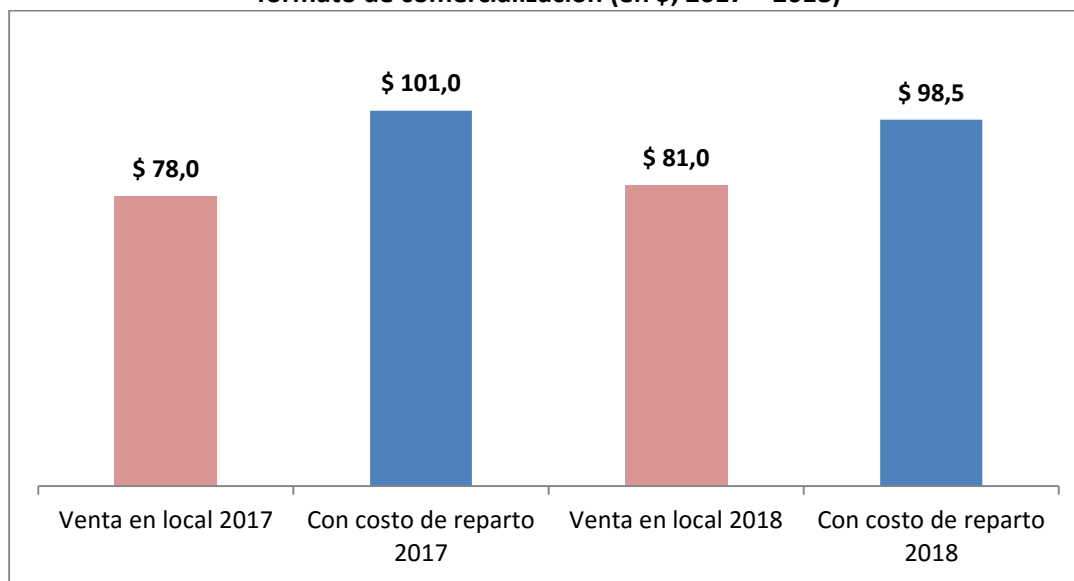
En el caso de la venta directa en el domicilio comercial del proveedor para el bidón de 20 lts, se encontraron 15 proveedores que ofrecen el servicio (88,2%). El precio más bajo lo entrega la empresa “Santa Anita”, a \$ 1.300. El precio más alto (\$ 2.000) es ofrecido por 4 empresas (Vertiente del Norte, Agua Vida, Naturandes y Agua La Pradera), quienes representan el 25,7% de la oferta para este producto. La moda de precio para este producto se encuentra en \$ 1.500 con un 66,7% de la oferta asociado a 10 vendedores.

Respecto a los precios sondeados el año 2017, se detecta una mantención de precios nominales con un mínimo de \$ 1.300 y máximo de \$ 2.000; no obstante, comparando precios reales, se detecta un alza en el valor por bidón, escalando desde \$ 1.563,7 en 2017 hasta los \$ 1.620 el año 2018, equivalente a 3,6% de encarecimiento.



Precio por litro para recarga en sus distintas variedades

Gráfico N°3: Precios promedio reales por litro para la recarga bidón agua purificada, según formato de comercialización (en \$, 2017 – 2018)



FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA, SERNAC 2018

En base a los resultados obtenidos sobre el precio de la recarga de los bidones de agua purificada – 20 litros – y sus promedios por formatos de comercialización, se calculó el precio por litro a modo de comparación entre las distintas modalidades. De esta forma, para la variedad de recarga con “venta en local” el precio promedio fue de \$ 81 por litro; y para la variedad “con costo de reparto” el valor fue de \$ 98,5 por litro.

En comparación al año 2017, se detectan diferencias de precios reales con una caída en el valor por litro, desde \$ 101 en 2017 hasta los \$ 98,5 el año 2018 en modalidad “con costo de reparto” y un alza en el valor por litro en modalidad “venta en local”, escalando desde \$ 78 en 2017 hasta los \$ 81 el año 2018.

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 17 proveedores en sus domicilios comerciales, entre el 21 y 25 de mayo 2018.

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 N°4: "Check List" contenido rotulado de bidón agua envasada, por criterio

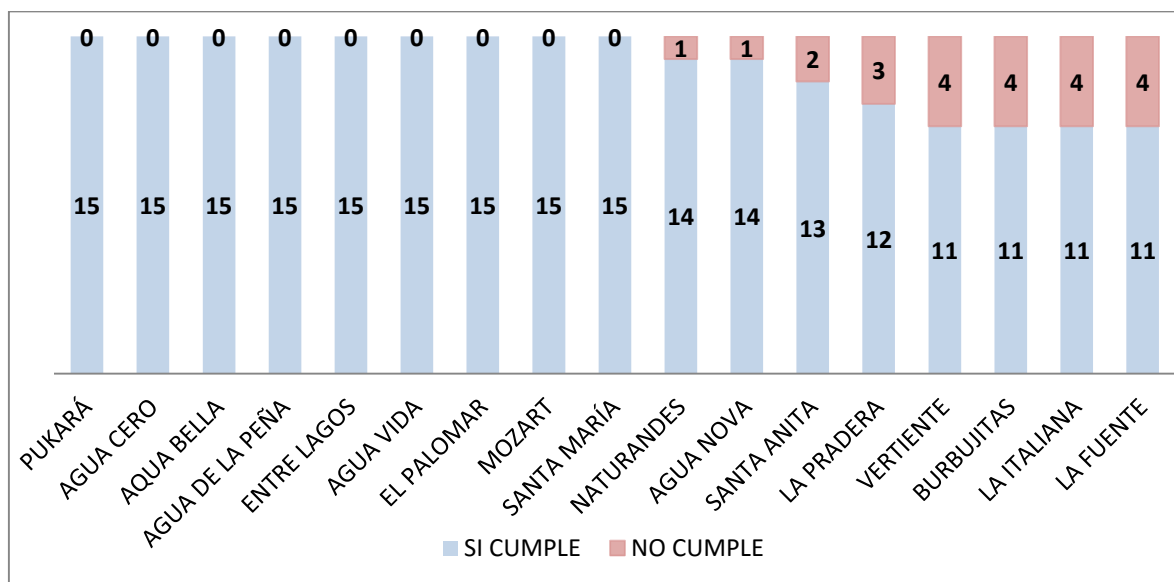
N° enunciado	CRITERIO	RESULTADOS 2018		% PROVEEDORES QUE CUMPLE	COMPARACIÓN 2017 - 2018
		SÍ CUMPLE	NO CUMPLE		
1	Presenta rotulado o etiqueta con el nombre del alimento	17	0	100,00%	MANTIENE
2	Palabras adicionales para evitar error o engaño respecto a la naturaleza y condición física autentica del alimento.	17	0	100,00%	MANTIENE
12	¿La información en el rótulo está en idioma castellano?	17	0	100,00%	MANTIENE
13	¿La rotulación y publicidad contiene palabras y/o representaciones que inducen a equívocos o engaños?	17	0	100,00%	MANTIENE
14	¿La información se encuentra colocada de manera que no se separe del envase?	17	0	100,00%	MANTIENE
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	17	0	100,00%	MANTIENE
10	Información nutricional	17	0	100,00%	MANTIENE
9	Lista de todos los ingredientes y aditivos	14	3	82,35%	DISMINUYE 8,88%
3	Contenido neto en unidades del sistema métrico decimal o del sistema internacional	16	1	94,11%	MEJORA 5,88%
5	Domicilio del elaborador o distribuidor según corresponda.	16	1	94,11%	MEJORA 5,88%
4	Contiene nombre o razón social del proveedor	17	0	100,00%	MEJORA 29,42%
8	Fecha de vencimiento o plazo de duración del producto	15	2	88,23%	MEJORA 21,56%
7	Fecha de elaboración o fecha de envasado del producto	15	2	88,23%	MEJORA 41,18%
6	Entrega información del país de origen	12	5	70,58%	MEJORA 47,06%
11	Entrega las instrucciones para el almacenamiento	11	6	64,70%	MEJORA 47,06%

FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA, SERNAC 2018

Para los enunciados 1, 2, 10, vinculados a lo indicado en el artículo 107 del Reglamento Sanitario, 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 5 proveedores con no cumplimiento (27,7%), siendo 12 las empresas que cumplen con esta información (72,2%). Asimismo, el enunciado 11 vinculado al artículo 107 letra k) – sobre la entrega de instrucciones para el almacenamiento – fue encontrado en 11 rotulados (64,7%), quedando 6 proveedores en condición “no cumple” (35,3%).

Gráfico N°4: "Check List" contenido rotulado de bidón agua envasada, por proveedor



FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA, SERNAC 2018.

Al analizar el nivel de cumplimiento de cada uno de los proveedores, se encuentran 9 empresas (52,9%) que incluyen toda la información de los 15 enunciados analizados en sus rotulados, anotando un alza desde un 16,6% respecto al cumplimiento registrado en este ítem para el año 2017.

De las 15 obligaciones de rotulación sondeadas en este estudio se detecta un alza general en 7 de los enunciados, específicamente números 3,4,5,6,7,8 y 11; solo presentando una disminución el enunciado número 9 “Lista de todos los ingredientes y aditivos”, registrando 3 proveedores que no cumplen la normativa de rotulado.

Las empresas que presentan los niveles más bajos de cumplimiento en sus rotulados son “Vertiente”, “Burbujitas”, “La Italiana” y “La Fuente” con 11 rotulados en regla y 4 en falta.

Tabla N°5: Resumen de resultados

RANGO DE CUMPLIMIENTO	N° DE PROVEEDORES	% DE PROVEEDORES
CUMPLE entre el 76 y 100%	13	76,5%
CUMPLE entre el 50 y 75%	4	23,5%
CUMPLE entre el 25 y 49%	0	0,0%
CUMPLE entre el 0 y 24%	0	0,0%

PROMEDIO	91%
ALTO	100%
BAJO	73,3%

FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA, SERNAC 2018.

Finalmente, en promedio, los proveedores encuestados cumplieron en un 91% con la información requerida en sus rotulados según la normativa vigente. El porcentaje de cumplimiento más alto fue de 100%, con 9 proveedores; mientras que el más bajo corresponde al 73,3% con 4 proveedores, dichos porcentajes representan una mejora en comparación al año 2017 en el cual se detectó un promedio de cumplimiento de 80,74%

La información que se encontró en todos los rotulados analizados se relaciona a los artículos 107 letras a) y c), y 109, 110, 111 y 115 del Reglamento Sanitario; mientras que para el artículo 107 letras d) y g) registran la mayor cantidad de faltas con 5 empresas que no cumplen reglamento.

Tabla N°6: Detalle nivel de cumplimiento en información de rotulado por proveedor

PROVEEDOR	SI CUMPLE	NO CUMPLE	% CUMPLIMIENTO 2017	% CUMPLIMIENTO 2018	
Pukará	15	0	0,0%	100%	↑
Agua Cero	15	0	0,0%	100%	↑
Agua Bella	15	0	0,0%	100%	↑
Agua de la Peña	15	0	60,0%	100%	↑
Entrelagos	15	0	100,0%	100%	
Agua vida	15	0	93,3%	100%	↑
El Palomar	15	0	66,7%	100%	↑
Mozart	15	0	100,0%	100%	
Santa María	15	0	80,0%	100%	↑
Naturandes	14	1	86,7%	93,3%	↑
Agua Nova	14	1	53,3%	93,3%	↑
Santa Anita	13	2	93,3%	86,7%	↓
Agua La Pradera	12	3	80,0%	80,0%	↓
Burbujitas	11	4	73,3%	73,3%	
La Italiana	11	4	73,3%	73,3%	
La Fuente	11	4	66,7%	73,3%	↑
Vertiente	11	0	86,7%	73,3%	↓

FUENTE: DIRECCIÓN REGIONAL DE ATACAMA, SERNAC 2018.

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. De éstos, 33 proveedores se ubican en la capital regional, Copiapó. El presente estudio se realizó sobre 17 de los proveedores registrados en esta comuna y sondeados durante el año 2017.

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. La empresa con el precio más bajo es "Santa Anita" (\$ 1.300). Al consumir el producto más barato se puede ahorrar hasta \$ 700, lo que equivale a un 35% de diferencia sobre el precio máximo. El promedio de precios para el producto con venta directa en el local es de \$ 1.620, siendo el precio más frecuente a \$1.500 la recarga (10 de 15 proveedores ofrecen este precio).

- Al comparar los resultados con el sondeo realizado en 2017 se detecta una mantención de los precios nominales en modalidad de compra en local, no obstante, una comparación sobre precios reales anota una ligera alza de 3,6% en el valor promedio del bidón y un alza por litro desde los \$ 78 hasta los \$ 81.

- Al solicitar una recarga con entrega en su domicilio (20 litros), el/la consumidor/a puede optar entre \$ 1.500 como precio mínimo, hasta \$ 2.000 como precio máximo. La empresa que ofrece el precio más bajo es "Mozart". 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 precio promedio encontrado fue de \$ 1.971; y 16 proveedores (de los 17 que lo ofrecen) presentan un valor de \$ 2.000, siendo el valor más frecuente para esta modalidad.

- Al comparar los resultados con el sondeo realizado en 2017 se detecta una disminución de los precios nominales en modalidad de compra con reparto registrando una baja de \$ 200 en precio máximo, adicionalmente se registra una disminución de 2,7% en el valor promedio del bidón en precios reales con la consiguiente baja por litro desde los \$ 101 el año 2017 hasta los \$ 98,5 registrado el año 2018.

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

- 9 de los 17 proveedores encuestados (el 52,9%) cumplieron al 100% con la información que deben incluir los rotulados de sus productos.

- El 35,3% de los proveedores (6 empresas) 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 29,4% de las empresas (5) 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 29,4% de los proveedores locales (5) 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.



8. ANEXOS

8.1. 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 azúcares totales, en gramos y el sodio en miligramos			

FUENTE: DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS, SERNAC.

8.2. 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.



8.3. NOTICIAS RELACIONADAS (EN LÍNEA)

- BIOBIOCHILE.CL **“Mala calidad del agua en Copiapó provoca tres veces más cálculos renales que promedio nacional”** (23 de agosto de 2012). Disponible en: <http://www.biobiochile.cl/noticias/2012/08/23/mala-calidad-del-agua-en-copiapo-causa-problemas-renales-a-sus-habitantes-segun-estudio.shtml>
- 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>

