



**Dirección de Apoyo al Consumidor
Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo**

**Informe de resultados
Red de Consumo Seguro y Salud –RCSS–**

Elaborado por: Kattia Chaves Matarrita

Jefe- Dpto. Educación al Consumidor y Ventas a Plazo

Miembro del Comité de Gestión de la RCSS

18 de Noviembre 2021

Tabla de contenido

1.	Campañas Producto Seguro	3
1.1	Campaña anual #Juguete Seguro	3
1.2	Campaña internacional sobre el uso correcto del gel antibacterial y mascarillas.....	4
1.3	Material digital sobre resumen de la CPSC sobre los requerimientos para vender prendas de vestir en los Estados Unidos.....	5
1.4	Celebración del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores	6
1.5	Campaña seguridad de productos en redes sociales en el marco del Black Friday.....	6
2.	Publicaciones en el boletín Red Consumo Seguro y Salud en Acción	8
2.1	Publicación en el volumen N°3.....	8
2.2	Publicación en el volumen N°4.....	8
2.3	Publicación en el volumen N°7.....	9
2.4	Publicación boletín	9
3.	Elaboración de infografías sobre producto seguro	10
4.	Retiros de mercado	13
4.1	Retiros de mercado 2020	13
4.2	Retiros de mercado 2021	14
4.3	Publicaciones en el Portal Global de la OCDE	14
4.1	Publicaciones en Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR).....	15

1. Campañas Producto Seguro

Durante el 2020 y 2021, el MEIC ha participado en dos campañas llevadas a cabo por la Red de Consumo Seguro y Salud.

1.1 Campaña anual #Juguete Seguro

En noviembre de 2020, se participó en la campaña que tiene como fin crear conciencia en los comerciantes para que ofrezcan juguetes seguros en línea a los consumidores, mediante la cual se compartieron un grupo de infografías en el sitio web de la Dirección de Apoyo al Consumidor. Adicionalmente, se remitió un oficio administrativo invitando al Hospital Nacional de Niños de Costa Rica, a la Asociación Consumidores de Costa Rica-CONCORI y a aproximadamente 1000 comercios locales, a participar de esta campaña compartiendo el material.

Además, se elaboró un comunicado de prensa para dar a conocer la campaña y la participación del Ministerio en esta.

Campaña Reacciona	
Enlace para consultar Comunicado de Prensa	https://www.consumo.go.cr/noticias/comunicado/CP_Juguetes_Seguros_en_linea2020.pdf

Las siguientes imágenes corresponden a la publicación de las infografías en el sitio web de la Dirección de Apoyo al Consumidor:





1.2 Campaña internacional sobre el uso correcto del gel antibacterial y mascarillas

Como parte de la campaña internacional en el 2020 en el marco de la pandemia por COVID-19, se compartieron en el sitio web de la Dirección de Apoyo al Consumidor y la página de Facebook del MEIC, una serie de infografías con consejos sobre el uso de correcto de la mascarilla y el gel antibacterial, tal y como se muestra en las siguientes imágenes.





1.3 Material digital sobre resumen de la CPSC sobre los requerimientos para vender prendas de vestir en los Estados Unidos

A través de dicha Red, se nos ha compartido en el 2021, un recurso digital en formato video podcast producido por la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de los Estados Unidos (CPSC por sus siglas en inglés) dirigido a fabricantes, desarrolladores de productos y diseñadores que venden prendas de vestir para el mercado de los Estados Unidos.

El contenido del video podcast se enfoca en los requerimientos de la CPSC para las prendas de vestir en los Estados Unidos. Algunos de los temas específicos que se incluyen son los requerimientos en materia de las pruebas de inflamabilidad de las telas usadas en las prendas de vestir, los cordones en la ropa para niños, certificación, etiquetas de rastreo y contenido químico.

La información fue compartida con Cámara Textil Costarricense, CATECO, Asociación Nacional de Exportadores de la Industria Textil, Cámara de Exportadores de Costa Rica, Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica, Cámara de Comercio Exterior, Ministerio de Comercio Exterior y la Asociación Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo.

Campaña Reacciona	
Enlace publicado en el canal de YouTube de la DAC	https://youtu.be/UMj9PiKIXNI

1.4 Celebración del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores

En el marco de la celebración del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, en el 2021, se reitera que el acceso a productos seguros y saludables es un derecho básico y transversal de los consumidores y, en aras de protegerlo, estos deben seguir una serie de pautas básicas, entre las que se destaca comprar en comercios establecidos, además de seguir las instrucciones y advertencias contenidas en cada producto para evitar daños a su salud e integridad física. Con el mismo propósito, las empresas deben poner en práctica medidas para informar, no arriesgar a los consumidores y sus bienes, y retirar del mercado los productos que puedan representar un daño a su salud e integridad.

Se publicó en el sitio web el comunicado distribuido por la RCSS para dar a conocer la campaña y la participación del Ministerio en esta.

Campaña Reacciona	
Enlace para consultar Comunicado de Prensa	https://www.consumo.go.cr/noticias/comunicados/RCSS_Dia_Mundial_de_Consumidor_2021_Rev.1.pdf

1.5 Campaña seguridad de productos en redes sociales en el marco del Black Friday

En noviembre de 2021, se participó en la campaña mundial denominada: #BlackFriday #ConsumoSeguro #RCSS #OEA que se realizará durante las semanas del 8 al 19 de noviembre del año en curso, con el fin de prevenir el consumo de productos inseguros que implique riesgos a las personas consumidoras.

Para dicha campaña se extendió la invitación de participación a 23 empresas con un alto posicionamiento en el mercado costarricense, con la Cámara de Comercio de Costa Rica y a 7 organizaciones de consumidores. En dicha invitación se les compartió el material infográfico de la campaña.

Además, se elaboró un comunicado de prensa para dar a conocer la campaña y la participación del Ministerio en esta.

Campaña Reacciona

Enlace para consultar Comunicado de Prensa

<http://reventazon.meic.gov.cr/informacion/retiropr ducto/2021/8.pdf>

Las siguientes imágenes corresponden a la publicación de las infografías en las redes sociales del Ministerio de Economía, Industria y Comercio:

La protección de la salud y de la seguridad es un derecho de las y los consumidores en todas las relaciones de consumo.

El proveedor debe poner a tu disposición de forma oportuna y accesible sus medios de atención por si surgiera algún problema. Antes de contratar, corrobora esta información.

Antes de comprar un producto, verifica en la web de ALERTAS de productos de tu país o en la página de ALERTAS SIAR de la Red de Consumo Seguro y Salud OEA, que no sea objeto de una alerta.

Logos: RED CONSUMO SEGURO Y SALUD, OEA, Indecopi, Defensoría del Consumidor, meic, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Secretaría de Comercio Interior, Ministerio de Desarrollo Productivo Argentina.

Si el producto que adquiriste es objeto de una alerta, contactate con el proveedor o la agencia de protección al consumidor nacional a fin de informarte sobre los pasos a seguir.

Si tuviste un problema de seguridad con el producto que adquiriste, denúncialo ante la autoridad de protección al consumidor de tu país.

Logos: RED CONSUMO SEGURO Y SALUD, OEA, Indecopi, Defensoría del Consumidor, meic, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Secretaría de Comercio Interior, Ministerio de Desarrollo Productivo Argentina.

Ejemplos de publicaciones en redes sociales del MEIC:

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) 11 de noviembre a las 09:52

Comunicate con el proveedor o con la agencia de consumo sobre un producto alertado. #BlackFriday #ConsumoSeguro #RCSS #OEA

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) 15 de noviembre a las 11:55

Las empresas tienen la obligación de ofrecer productos y servicios idóneos que cumplan con las expectativas publicitadas, brindando información oportuna, suficiente, veraz y accesible a las y los consumidores. #BlackFriday #ConsumoSeguro #RCSS #OEA

Logos: RED CONSUMO SEGURO Y SALUD, OEA, Indecopi, Defensoría del Consumidor, meic, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Secretaría de Comercio Interior, Ministerio de Desarrollo Productivo Argentina.

2. Publicaciones en el boletín Red Consumo Seguro y Salud en Acción

2.1 Publicación en el volumen N°3

Se realizó una publicación en la edición de mayo-junio 2020, la cual abordó el nuevo reto para el consumidor al utilizar plataformas digitales tales como las redes sociales para realizar sus compras.



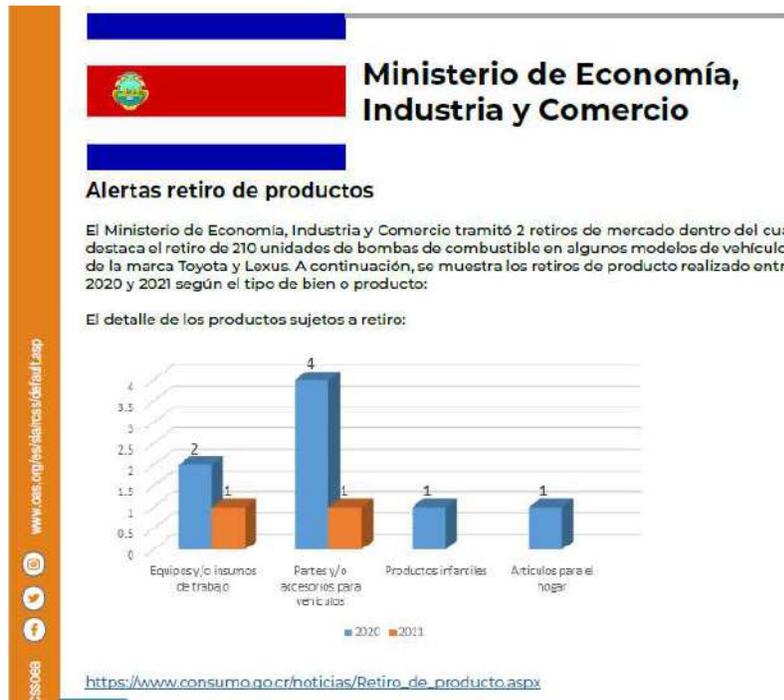
2.2 Publicación en el volumen N°4

Se realizó una publicación en la edición de julio-agosto 2020, en el que se expuso sobre el retiro voluntario de mercado del cochecito marca Thule Sleek.



2.3 Publicación en el volumen N°7

Se realizó una publicación en la edición de enero-marzo 2021, destacando el retiro voluntario tramitado de 210 unidades de algunos modelos de vehículos de la marca Toyota y Lexus los cuales se hace el llamado para el recambio de la bomba de combustible.



2.4 Publicación boletín

Se realizó una publicación en el boletín bimestral la edición de julio-agosto 2021, en el que se expuso sobre el retiro voluntario de mercado de 36 neumáticos de la marca Mastercraft. Adicionalmente, se presenta el detalle de las 248 unidades de productos que han sido retirados en el país durante este año.



COSTA RICA

En el mes de mayo, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC) emitió la alerta a los consumidores respecto al retiro voluntario del mercado de 36 unidades vendidas en Costa Rica de neumáticos de la marca Martercraft 275/65R/18 Courser AXT y Courser AXT2, producidos por la empresa Cooper Tire & Rubber Company producidos del 1° de febrero 2018 al 1° diciembre del 2019.



El riesgo identificado se describe de la siguiente manera: "La condición puede causar protuberancias en la pared lateral que podrían provocar una separación de la pared lateral y, si no se detecta, posterior pérdida de presión de inflado y posible falla de la llanta. Las condiciones en servicio pueden incluir alteraciones en la conducción que se pueden percibir en la dirección o conducción del vehículo, una falla en el neumático que puede ocasionar la pérdida de control del vehículo e incrementar el riesgo de un posible choque".

Para mayor información pueden descargar la respectiva alerta en: <http://reventazon.mec.go.cr/informacion/retiroproducto/2021/3.pdf>

A junio del 2021, Costa Rica contabiliza un total de 248 unidades retiradas del mercado tal como se muestra en la siguiente gráfica:



3. Elaboración de infografías sobre producto seguro

Con relación a la celebración del día del niño se elaboró y publicó infografías sobre recomendaciones a la hora de adquirir un juguete.



En este **Día Internacional de la Niña y el Niño**, tome en cuenta las siguientes recomendaciones al adquirir un juguete:

- 1 Consulte la **edad recomendada por el fabricante**. Los juguetes diseñados para niñas y niños mayores podrían ser peligrosos para edades menores.
- 2 Evite comprar **juguetes con piezas pequeñas** que tienden a desprenderse, ya que podrían ser ingeridos por las niñas y los niños.
- 3 Para las niñas y los niños menores de **8 años**, evite juguetes que tienen los bordes afilados y juguetes eléctricos con elementos que puedan recalentarse.
- 4 **Asegúrese** de que piezas pequeñas como tornillos, ojos, narices, entre otros, estén bien aseguradas.

Para más consejos visite el sitio web de la Dirección de Apoyo al Consumidor: www.consumo.go.cr




Adicionalmente, se mantiene la publicación de consejos al consumidor sobre realizar compras en línea de manera segura en el sitio web de la Dirección de Apoyo al Consumidor.



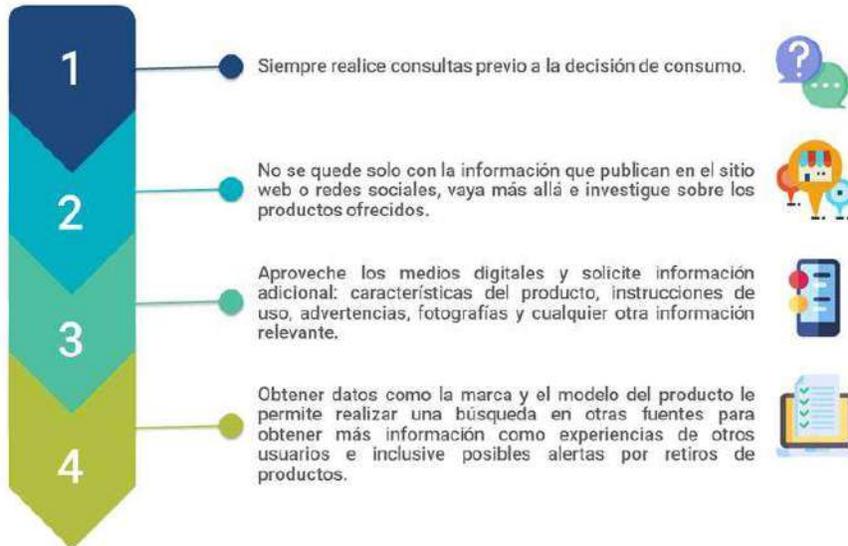
The screenshot shows two identical side-by-side panels titled "CONSEJOS PARA EL CONSUMIDOR" with the subtitle "REALICE COMPRAS EN LÍNEA DE MANERA SEGURA". Each panel contains a vertical list of four numbered steps:

- 1 Siempre realice consultas previo a la decisión de consumo.
- 2 No se fíe solo con la información que publican en el sitio web o redes sociales, vaya más allá e investigue sobre los productos o marcas.
- 3 Aproveche los medios digitales y solicite información adicional: características del producto, instrucciones de uso, advertencias, fotografías y cualquier otra información relevante.
- 4 Obtenga datos como la marca y el modelo del producto le permite realizar una búsqueda en otras fuentes para obtener más información sobre experiencias de otros usuarios e identificar posibles riesgos por riesgos de productos.

The right panel also includes an additional step: "No espere a tener el bien en sus manos para realizar las atenciones respectivas." and "Alors la reputación o calificación del vendedor, esto le permite realizar una compra informada." and "Docente de vendedores que se le envíen fotografías o videos que le permitan tener la información del producto y de los que le permitan los caracteres del producto, advertencias de uso, advertencias u otros datos relevantes." and "Recuerde, realice todas las consultas sobre el producto previo a la decisión de consumo."

CONSEJOS PARA EL CONSUMIDOR

REALICE COMPRAS EN LÍNEA DE MANERA SEGURA



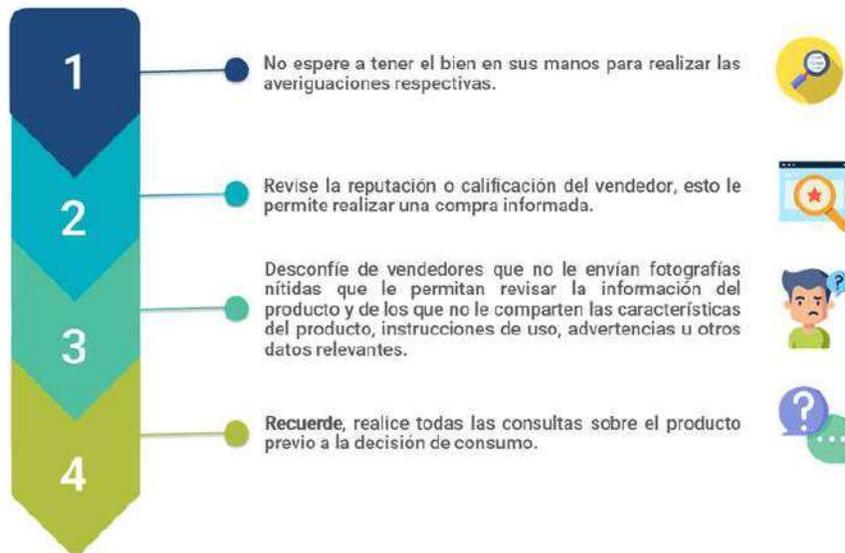
Para consultas, puede contactarnos mediante nuestra página web:
<https://www.consumo.gov.cr>



Iconos tomados de Flaticon.es

CONSEJOS PARA EL CONSUMIDOR

REALICE COMPRAS EN LÍNEA DE MANERA SEGURA



Para consultas, puede contactarnos mediante nuestra página web:
<https://www.consumo.gov.cr>



Iconos tomados de Flaticon.es

4. Retiros de mercado

Costa Rica cuenta con un sistema regulado de retiro del mercado de productos inseguros (recall), mediante el cual las empresas que identifican un riesgo no previsto, deben informar a la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC y alertar a los consumidores para que suspendan su uso.

De esta manera, el Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo de la Dirección de Apoyo al Consumidor, tiene a cargo realizar las resoluciones de retiro de mercado y a la vez se encarga de comunicar dichos retiros en el sitio web de la dirección.

El enlace disponible para consultar los retiros de mercado, tanto voluntarios como obligatorios, es el siguiente:

- https://www.consumo.go.cr/noticias/Retiro_de_producto.aspx

The screenshot shows the 'Alertas emitidas' section of the MEIC website. It features a navigation menu with options like 'DAC', 'CNC', 'Trámites y servicios', 'Educación al consumidor', 'Estudios', 'Noticias', and 'Contáctenos'. On the left, there are icons for 'Ventas a plazo', 'Trámites y Servicios', 'Capacitaciones', 'Derechos del consumidor', 'Deberes del comerciante', and 'Calcule su Crédito'. The main content area displays a table of alerts with the following data:

Tipo	Fecha	Alerta	Descripción
Retiro voluntario	06-oct-21	Sistema de sienta venoro VenoroTM	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro voluntario	29-sept-21	Inflador de bolsa de aire vehículos marca Mitsubishi Montero	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro voluntario	09-sept-21	Estuche de carga de Audífonos In-Ear True Wireless ATH-C52TV	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro voluntario	27-jul-21	Bomba de encendido vehículos marca Subaru Impreza 2018-2019	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro voluntario	07-may-21	Neumáticos de la marca Mastercraft	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro voluntario	28-ene-21	Bomba de combustible vehículos marca Toyota modelos: FX Cruiser, Corolla y Lexus RX 450/450h	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro voluntario	14-ene-21	Kit de tinción Gram	Alerta por retiro voluntario de producto

4.1 Retiros de mercado 2020

Durante el 2020, se han realizado 8 retiros de mercado voluntarios y 1 retiro de mercado obligatorio, tal y como se detalla en la siguiente tabla:

NUMERO DE RETIRO	EMPRESA QUE REALIZA EL RETIRO	PRODUCTO
RV-01-2020	Black and Decker U.S., Inc	Taladros reversibles marca Dewalt
RV-02-2020	C. & E. Fein GmbH	Máquinas perforadoras marca FEIN y Slugger

RV-03-2020	Vehículos Internacionales VEINSA, S.A.	Bombas de vacío de frenos para los modelos Mitsubishi MIEV años 2011, 2012 y 2017
RV-04-2020	Thule AB	Tornillos defectuosos, componentes críticos en los kits de Fixpoints
RV-06-2020	Thule AB	Cochecito Thule Sleek
RV-07-2020	Vehículos Internacionales VEINSA, S.A.	Cambio Bolsa de aire Citroen C3, C4, DS3, DS4, DS5
RV-08-2020	I Robot Corporation	Base del robot aspirador Roomba 17+
RV-09-2020	Kimberly Clark	Toallitas Húmedas Huggies
RO-01-2020	Toyota	Bomba de combustible de modelos Tacoma, Tundra y Sequoia

4.2 Retiros de mercado 2021

En el 2021 se tramitaron 7 retiros voluntarios de mercado, tal como se detallan a continuación:

NUMERO DE RETIRO	EMPRESA QUE REALIZA EL RETIRO	PRODUCTO
RV-001-2021	Becton Dickinson de México S.A. C.V.	Kit de tinción Gram es utilizado para teñir microorganismos de cultivos o especímenes por el método de tinción diferencia.
RV-02-2021	Purdy Motors, S.A	Sustitución de bombas de combustible: Toyota modelos FJ CRUISER (años 2013-2015) 8, COROLLA (años 2017-2019) 180 y RX 350/450H (años 2013-2019) 22
RV-03-2021	Cooper Tire & Rubber Company	Neumáticos marca Mastercraft
RV-04-2021	Purdy Motors, S.A	Acción de servicio bobinas Subaru Impreza 2018 y 2019
RV-05-2021	Avelec CR, S.A	Estuche de carga de Auriculares In-Ear marca Audio-Technica
RV-06-2021	Vehículos Internacionales VEINSA, S.A	Inflador de bolsa de aire Mitsubishi Montero
RV-07-2021	Becton Dickinson de México S.A. de C.V	Sistema de stent venoso

4.3 Publicaciones en el Portal Global de la OCDE

En adición a lo anterior, el MEIC a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor, continuó con el reporte de retiros de mercado realizados en el país en el portal global de la OCDE.

Date	Picture	Product name	Jurisdiction of recall	Economy where made	Language	Author files link
2020-10-30		Clean Base iRobot Roomba i7+	Costa Rica		English	
2020-11-13		Huggies wet wipes	Costa Rica		English	
2021-01-08		Gram stain kit	Costa Rica		English	
2021-07-27		Subaru impreca 2018-2019	Costa Rica		English	
2021-09-10		Audio Technica ATH-CX3TW true wireless earbuds	Costa Rica		English	
2021-09-29		Mitsubishi Montero SUV	Costa Rica		English	
2021-10-11		Versova Versova Stent System	Costa Rica		English	

4.1 Publicaciones en Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR)

Por otra parte, el MEIC también realiza los reportes de retiros de mercado en el Sistema Interamericano de Alertas Rápidas de la Organización de los Estados Americanos. como se muestra a continuación:

The screenshot shows the website interface for the Inter-American Rapid Alert System (SIAR). The header includes the OEA logo and the text 'RED CONSUMO SEGURO Y SALUD'. The main navigation bar contains links for 'Inicio', 'Acerca de SIAR', 'Biblioteca', 'Eventos', 'Noticias', 'Fortalecimiento Institucional', and 'Contáctenos'. The breadcrumb trail indicates the user is viewing 'Alertas Recientes' for 'Costa Rica'. A sidebar on the left lists various countries, with 'Costa Rica' selected. The main content area displays a list of recent alerts, with the following details visible:

- BOMBA DE COMBUSTIBLE EN 210 UNIDADES MARCA TOYOTA (Modelos FJ CRUISER, COROLLA, RX 350/450h)-** 21 ene, 2021
- BD BBL™ Gram Stain Kit** 08 ene, 2021