

DCAL-DVM-INF-009-2023

INFORME DE LA VERIFICACIÓN DE MERCADO DEL ETIQUETADO DE YOGURES, NATILLAS Y QUESOS (GRANEL- PREEMPACADOS) Y ANÁLISIS DE CALIDAD DE YOGURES.



ELABORADO POR:

Jennifer Badilla Canessa, Analista de Mercado

REVISADO POR:

Orlando Muñoz Hernández, Jefe DVM

FECHA: Junio de 2023

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	Página
I. Introducción.	4
II. Objetivo general.	7
III. Objetivos específicos.	7
IV. Normativa aplicable.	7
V. Variables analizadas.	8
a. Revisión de los requisitos del etiquetado.	8
b. Productos muestreados.	13
VI. Método de Trabajo.	13
a. Revisión del etiquetado.	13
b. Revisión de la calidad de los productos.	14
c. Escogencia de los comercios.	14
VII. Resultados de la verificación.	20
PARTE I: Etiquetado.	20
a. Resultado general	20
b. Resultado por tipo de producto lácteo.	21
b.1 Resultado del etiquetado en los yogures	22

b.2 Resultado en las natillas.	24
b.3 Resultado en los quesos.	26
PARTE II: Calidad.	28
a. Muestreo Preliminar.	28
b. Muestreo Estadístico.	29
VIII. Acciones Tomadas	31
IX. Resumen de la verificación del etiquetado y los análisis de calidad	32
X. Recomendaciones	34

1) INTRODUCCIÓN

El Departamento de Verificación de Mercado (DVM) de la Dirección de Calidad (DCAL) del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, de conformidad con las potestades que le asigna el artículo 39 quater del Decreto Ejecutivo N° 39917-MEIC (La Gaceta N° 187 del 29/09/2016), tiene dentro de sus funciones, verificar que los actores en el mercado cumplan las disposiciones que establecen los reglamentos técnicos de productos, así como realizar las prevenciones y gestiones necesarias para corregir el incumplimiento que afectan los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

En acatamiento al mandato antes señalado, se realizó un análisis de los reglamentos técnicos a verificar de los productos lácteos yogures, natillas y quesos de venta a granel como preempacados, priorizados en el Plan de Trabajo 2023; con el fin de corroborar el cumplimiento de la normativa vigente tanto en el etiquetado como en el análisis de la calidad de los productos.

De esta manera, durante los días 14, 15 y 16 de febrero de 2023 se llevó a cabo las verificaciones de mercado a diferentes comercios del Gran Área Metropolitana, analizando el **etiquetado** de los productos yogures, natillas y quesos (granel y preempacados) conforme al reglamento técnico aplicable; del mismo modo, se procedió a la toma de muestras preliminares de yogures para los **análisis de calidad**.

Para realizar las pruebas de calidad de los yogures conforme a los parámetros del reglamento técnico aplicable, se contrató los servicios del laboratorio del Centro Nacional de Ciencia y Tecnología de Alimentos (CITA) de la Universidad de Costa Rica (UCR), el cual cuenta con los ensayos acreditados ante el Ente Costarricense de Acreditación (ECA), según lo dispuesto en el artículo 34 de la

Ley N° 8279 del Sistema Nacional para la Calidad, el cual establece la obligación de las instituciones públicas que para el cumplimiento de sus funciones, utilicen este tipo de laboratorios.

Cabe indicar que esta contratación se tramitó conforme lo dispuesto en los artículos 7, 8 y 9 de la Ley N° 7497 de Contratación Administrativa y los artículos 8 y 9 de su Reglamento (Decreto Ejecutivo N° 33411-MH y sus reformas).

Para la recolección de las muestras de yogures, se procedió primero un muestreo preliminar de los productos (una presentación), con el propósito de identificar posibles incumplimientos a la regulación aplicable y considerar la posibilidad de llevar a cabo el muestreo estadístico (5 presentaciones) en aquellos productos que evidencien alguna posible no conformidad.

2) OBJETIVO GENERAL

Verificar que las diversas marcas de los productos lácteos priorizados en el Plan anual de verificación de mercado 2023 y comercializados en el mercado nacional, cumplan con los requisitos de etiquetado, composición y calidad definidos en los reglamentos técnicos aplicables.

3) OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Proteger el derecho de los consumidores de tener acceso a una información veraz y oportuna sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de características, composición y calidad.
- b. Verificar el deber del proveedor o productor de cumplir con lo dispuesto en las normas de calidad y las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio.

- c. Presentar las denuncias que correspondan ante la Comisión Nacional del Consumidor (CNC), en caso de encontrar incumplimientos a la reglamentación técnica, cuando proceda.

4) **NORMATIVA APLICABLE**

La siguiente normativa aplica para la evaluación del etiquetado y la calidad de los productos lácteos:

- a) **Información general y precios.** Ley N° 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, del 20 de diciembre de 1994 y su Reglamento (Decreto Ejecutivo N° 37899-MEIC del 08 de julio de 2013).
- b) **Etiquetado general.** Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC. Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 67.01.07:10 "Etiquetado General de los Alimentos Previamente envasados" (Preenvasados)".
- c) Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 67.04.65:12 **Uso de términos lecheros**, Decreto Ejecutivo N° 38070-COMEX-MEIC-MAG-S.
- d) **Productos lácteos:**

d.1 Yogurts.

Reglamento Técnico RTCR 414:2008 Yogurt para consumo directo. Decreto Ejecutivo N° 35084-MEIC-MAG-S.

d.2 Natillas.

Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 67.04.71:14 Productos lácteos. Cremas (natas) y cremas (natas preparadas). Especificaciones. Decreto Ejecutivo N° 39431 COMEX- MEIC-MAG-S.

d.3 Quesos a granel y preenvasados

Resolución N° 366-2015 (COMIECO-LXXII) del 24 de junio de 2015 y su Anexo: Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 67.04.70:14 Productos Lácteos. Quesos. Especificaciones. Decreto Ejecutivo N° 39678-COMEX-MEIC-MAG-S.

Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 67.04.72:17. Productos Lácteos. Quesos no madurados, incluido el queso fresco. Especificaciones” Decreto Ejecutivo N° 41398-COMEX-MEIC-S-MAG.

5) VARIABLES ANALIZADAS

a) Revisión de los requisitos del etiquetado.

El etiquetado de los productos se verificó en el momento de la inspección de mercado en el comercio por funcionarios del Departamento de Verificación de Mercados (DVM) de la Dirección de Calidad (DCAL) del MEIC. Del mismo modo, se procedió a la toma de las muestras preliminares de yogures, lo anterior, conforme a la reglamentación técnica señalada en el apartado anterior.

Las variables del etiquetado fueron analizadas según la reglamentación técnica aplicable contenidas en una ficha técnica del producto lácteo a verificar.

En los siguientes cuadros del N° 1 al 4, se muestran los parámetros analizados en cada producto lácteo, según la reglamentación técnica aplicable:

Cuadro N° 1. Yogures (15 parámetros)

Parámetros analizados	Normativa aplicable
1. Principios generales etiqueta	DE-37280-COMEX-MEIC punto 3.7, 4.1 y 4.2.

Parámetros analizados	Normativa aplicable
2. Nombre del Alimento	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.1, 9.1.5. DE-35084-MEIC-MAG-S punto 5.1. DCAL-DRTC-MEM-026-19
3. Lista de ingredientes	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.2.1, 5.2.1.4 y 5.2.1.5.
4. Leyenda de hipersensibilidad	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.2.1.4 y 5.2.1.5.
5. Etiquetado cuantitativo de los ingredientes	DE-35084-MEIC-MAG-S punto 7.1.1.
6. Contenido neto	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.3 y 9.1.5.
7. Registro Sanitario	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.4.
8. Información del productor, importador o distribuidor	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.5.
9. País de origen	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.6.
10. Lote	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.7.
11. Fecha de vencimiento	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.8 y Reglamento a la Ley 7472, art. 203.
12. Instrucciones de conservación	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.8.4.
13. Información de la etiqueta	DE-37280-COMEX-MEIC punto 9.
14. Etiqueta complementaria	DE-37280-COMEX-MEIC punto 9.2.3.
15. Información de los precios de venta al consumidor	Ley 7472, art. 34-b.

Fuente: Departamento de Verificación de Mercado, DCAL-MEIC. Verificación de etiquetado de productos lácteos y análisis de calidad de yogures, febrero 2023.

Cuadro N° 2. Natillas (17 parámetros)

Parámetros analizados	Normativa aplicable
1. Principios generales etiqueta	DE-37280-COMEX-MEIC punto 3.7, 4.1 y 4.2. DE-38070-COMEX-MEIC-MAG-S punto 6.6.3.
2. Nombre del Alimento	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.1 y 9.1.5. DE-39431-COMEX-MEIC-MAG-S punto 4.2.1 y 4.2.3.
3. Clasificación del alimento	DE-39431-COMEX-MEIC-MAG-S punto 5 y 9.4.
4. Composición	DE-39431-COMEX-MEIC-MAG-S punto 6.1, 6.2 y 6.3.
5. Tratamiento Térmico	DE-39431-COMEX-MEIC-MAG-S punto 9.3.
6. Lista de ingredientes	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.2.1
7. Leyenda de Hipersensibilidad	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.2.1.4 y 5.2.1.5.
8. Contenido neto	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.3 y 9.1.5.
9. Registro Sanitario	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.4.
10. Información del productor, importador o distribuidor	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.5.
11. País de origen	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.6.
12. Lote	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.7.
13. Fecha de vencimiento	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.8 y Reglamento a la Ley 7472, art. 203.
14. Instrucciones de conservación	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.8.4.
15. Información de la etiqueta	DE-37280-COMEX-MEIC punto 9.

Parámetros analizados	Normativa aplicable
-----------------------	---------------------

16. Etiqueta complementaria	DE-37280-COMEX-MEIC punto 9.2.3.
-----------------------------	----------------------------------

17. Información de los precios de venta al consumidor	Ley 7472, art. 34-b.
-------------------------------------------------------	----------------------

Fuente: Departamento de Verificación de Mercado, DCAL-MEIC. Verificación de etiquetado de productos lácteos y análisis de calidad de yogures, febrero 2023.

Cuadro N° 3. Queso de venta a granel (4 parámetros)

Parámetros analizados	Normativa aplicable
-----------------------	---------------------

1. Denominación	DE-39678 punto 9.1
-----------------	--------------------

2. Clasificación y designación	DE-39678 punto 5.1 y 5.2
--------------------------------	--------------------------

3. País de origen	
-------------------	--

4. Información de los precios de venta al consumidor	Ley 7472, art. 34-b.
------------------------------------------------------	----------------------

Fuente: Departamento de Verificación de Mercado, DCAL-MEIC. Verificación de etiquetado de productos lácteos y análisis de calidad de yogures, febrero 2023.

Cuadro N° 4. Queso preempacado (16 parámetros)

Parámetros analizados	Normativa aplicable
-----------------------	---------------------

1. Principios generales etiqueta	DE-37280-COMEX-MEIC punto 3.7, 4.1 y 4.2.
----------------------------------	-------------------------------------------

2. Nombre del Alimento	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.1 DE-39678-COMEX-MEIC-MAG-S punto 5 y 9.1
------------------------	--------------------------------------------------------------------------

3. Declaración contenida de grasa	DE-39678-COMEX-MEIC-MAG-S punto 9.2
-----------------------------------	-------------------------------------

4. Tratamiento Térmico	DE-39678-COMEX-MEIC-MAG-S punto 9.3.
------------------------	--------------------------------------

Parámetros analizados	Normativa aplicable
5. Lista de ingredientes	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.2.1
6. Leyenda de Hipersensibilidad	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.2.1.4 y 5.2.1.5.
7. Contenido neto	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.3 y 9.1.5.
8. Registro Sanitario	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.4.
9. Información del productor, importador o distribuidor	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.5.
10. País de origen	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.6.
11. Lote	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.7.
12. Fecha de vencimiento	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.8 y Reglamento a la Ley 7472, art. 203.
13. Instrucciones de conservación	DE-37280-COMEX-MEIC punto 5.8.4.
14. Información de la etiqueta	DE-37280-COMEX-MEIC punto 9.
15. Etiqueta complementaria	DE-37280-COMEX-MEIC punto 9.2.3.
16. Información de los precios de venta al consumidor	Ley 7472, art. 34-b.

Fuente: Departamento de Verificación de Mercado, DCAL-MEIC. Verificación de etiquetado de productos lácteos y análisis de calidad de yogures, febrero 2023.

b) Productos muestreados para análisis de composición y calidad.

Según el plan de trabajo 2023, se muestrearon los yogures para efectuar los análisis de calidad según el reglamento técnico aplicable, los cuales estuvieron a cargo del laboratorio del CITA-UCR.

Las variables analizadas en las pruebas químicas para los productos muestreados se detallan a continuación en el cuadro N° 5.

Cuadro N° 5. Pruebas químicas para 20 yogures

Pruebas químicas	Normativa aplicada
1. Acidez	RTCR 414:2008 Yogurt para consumo directo, DE-35084-MEIC-MAG-S., punto 6.1. Cuadro 1.
2. Proteínas lácteas	Norma AOAC 969.33 Ácidos grasos saturados.
3. Materia grasa	Norma AOAC 930.29 Proteína Norma AOAC 932.06 Materia Grasa

Fuente: Departamento de Verificación de Mercado, DCAL-MEIC. Verificación de etiquetado de productos lácteos y análisis de calidad de yogures, febrero 2023.

6) MÉTODO DE TRABAJO.

a. Revisión del Etiquetado.

El análisis de cumplimiento de los reglamentos técnicos según producto fue verificado en el momento de la inspección al comercio, conforme al protocolo de inspección de mercado. Para la verificación fue necesario el uso de la ficha técnica respectiva según producto, de cada evaluación realizada se entregó una copia del Acta de verificación al encargado de negocio.

Para las no conformidades identificadas en etiquetado, se procedió a informar al encargado del comercio los incumplimientos, alcances y responsabilidades de la

prevención realizada al producto, asimismo se notificó al distribuidor o productor responsable, otorgándoseles un plazo de cumplimiento de 10 días hábiles.

b. Revisión de la Calidad de los productos.

De acuerdo con la planeación anual, se acordó preliminarmente tomar del mercado 20 muestras de yogures (1 presentación) para realizarles análisis de calidad en cuanto al **contenido de grasa, proteína y acidez**. La selección de los productos se realizó tomando en cuenta las presentaciones identificadas en el año 2022, que presentaron alguna sospecha de no conformidad.

El martes 14 y miércoles 15 de febrero de 2023, se recogieron las muestras preliminares de los 20 yogures en el mercado, que fueron trasladadas al laboratorio del CITA-UCR el mismo día, en óptimas condiciones según el protocolo, utilizando hieleras térmicas para preservar la cadena de frío de los productos.

c. Escogencia de los comercios.

Se seleccionaron los comercios con productos lácteos a la venta al consumidor, según estudio previo por conveniencia, cantidad de productos que ofrecen y alta afluencia de consumidores ubicados en el GAM.

A continuación, en los cuadros N° 6, 7 y 8 se presentan el detalle de todos los productos verificados en el etiquetado y muestras seleccionadas para el caso de los yogures, según ubicación del comercio, clase y marca del producto.

Cuadro N° 6. Listado de presentaciones de yogures analizados en etiquetado y calidad, por cantón, negocio y marca.

N°	Cantón	Negocio	Producto	Marca	Cont. neto	Código barras
1	Goicoechea	Automercado	Yogurt aromatizado a fresa-banano, semidescremado	La yogurt	170 g	53600000819
2			Yogurt Natural descremado estilo europeo, cremoso. UNIQUE	Nikkos	200 g	7443012780417
3	Mora	Súper Mora	Yogurt aromatizado semidescremado sabor guayabita con topping de chips de chocolate amargo.	Dos Pinos	190 g	7441001630118
4			Yogurt aromatizado arándanos, descremado, deslactosado, Max Protein	Yoplait	230 g	7441014709504
5			Yogurt aromatizado sabor fresa, descremado	Puriscaleno	200 ml	7443024450032
6	Mora	Más x Menos	Yogurt aromatizado sabor frambuesa, semidescremado, Lula Crece-C	Dos Pinos	100 ml	7441001635236
7			Yogurt sabor fresa, semidescremado con topping de arroz tostado, Lula	Dos Pinos	118 g	7441001619571
8			Yogurt natural entero	Yoplait	125 g	7441014704066
9	Mora	Más x Menos	Yogurt aromatizado descremado naranja - remolacha, deslactosado	Nikkos	230 g	7443012780653

N°	Cantón	Negocio	Producto	Marca	Cont. neto	Código barras
10			Yogurt saborizado guanábana, descremado	POPS	150 g	7441009426430
11			Yogurt semidescremado con higo (fruta al fondo)	Yes	125 g	787003001547
12			Yogurt Natural Semidescremado	La Rueda	250 ml	7441090200063
13			Yogurt natural entero de fresa	TCBY	200 ml	7443009140088
14	Moravia	Automercado	Yogurt Natural Deslactosado con fresa, ciruela y mora	Nutri Greek	150 g	7443023490022
15			Yogurt aromatizado parcialmente descremado Fresa-banano, deslactosado, Griego Plus +	Dos Pinos	200 ml	7441001630002
16	Santo Domingo	Súper Compro	Yogurt sabor fresa, doble cero	Yoplait	750 g	7441014704318
17			Yogurt Semidescremado liquido sabor fresa	Coronado	200 ml	7441013504728
18	Tibás	Maxi Consumo	Yogurt azucarado y aromatizado, semidescremado, sabor frutas Liquido	Dos Pinos	180 g	7441013560441
19	Tres Ríos	Pequeño Mundo	Yogurt aromatizado azucarado semidescremado fresa, 3% grasa	Las Brisas	200 ml	7441066600316
20	Tres Ríos	Pequeño Mundo	Yogurt aromatizado semidescremado piña colada, 4% grasa	Las Brisas	125 g	7441066600842

Fuente: Departamento de Verificación de Mercado, DCAL-MEIC. Verificación de etiquetado de productos lácteos y análisis de calidad de yogures, febrero 2023.

Cuadro N° 7. Listado de presentaciones de natillas analizadas en etiquetado por cantón, negocio y marca.

N°	Cantón	Negocio	Producto	Marca	Cont. neto	Código barras
1	Moravia	Automercado	Natilla con sal 18% grasa	Del Prado	130 g	7441014704905
2			Natilla 15% grasa	Mínima	500 g	7441002200020
3	Santa Bárbara	Súper Víquez	Natilla con sal 12% grasa	Zarcero Coronado	400 g	7441013501031
4			Natilla con sal 12% grasa		500 g	7441013505725
5			Natilla 12% grasa, con sal, La Granja	Dos Pinos	400 g	7441001608575
6			Natilla 10% con sal, Delactomy		400 g	7441001614996
7	Tibás	Maxi Consumo	Natilla con sal 18% grasa	Del Prado	400 g	7441014706299
8			Natilla con sal 14% grasa casera	El Trébol	250 g	7443027180073
9			Natilla 16% grasa casera	Sin marca	1000 g	7443027180066
10	Tres Ríos	Pequeño Mundo	Natilla 12% grasa	Las Brisas	450 g	7441066601627

Fuente: Departamento de Verificación de Mercado, DCAL-MEIC. Verificación de etiquetado de productos lácteos y análisis de calidad de yogures, febrero 2023.

Cuadro N° 6. Listado de presentaciones de quesos analizados en etiquetado por cantón, negocio y marca.

N°	Cantón	Negocio	Producto	Marca	Cont. neto	Código barras
1			Queso fresco blando, 18 % grasa	Tiqueso	500 g	744107380024
2			Queso fresco blando 21%, tipo Turrialba	Monteverde	500 g	7441000503970
3			Queso fresco suave 21% grasa, tipo Turrialba	Dos Pinos	500 g	7441001606540
4	Heredia	Walmart	Queso fresco suave 21% grasa, tipo Turrialba	Zarcelero	500 g	7441001628405
5			Queso fresco blando 21% grasa tipo Turrialba	Del Guayabal	300 g	7443014330412
6			Queso semiduro semidescremado 19,5% grasa	Quesos del Norte	500 g	7443017890005
7		PriceSmart	Queso fresco blando, 22% grasa, tipo Turrialba	Curso Lechería	900 g	7443009220315
8	Mora	Súper Mora	Queso fresco blando 20% grasa, Tipo Turrialba	La Villita	300 g	7441014707951
9			Queso fresco 20% grasa	Puriscaleño	500 g	7443024450018
10	Mora	Súper Mora	Queso semiduro semi - descremado	Criollos	500 g	7443015800006

N°	Cantón	Negocio	Producto	Marca	Cont. neto	Código barras
1	Heredia	Walmart	Queso fresco blando, 18 % grasa	Tiqueso	500 g	744107380024
11			Queso fresco semiduro, 16% grasa	Tiqueso	500 g	7441073801300
12	Moravia	Automercado	Queso fresco, tipo semiduro, blando, 16 % grasa	Prado	500 g	7441014708279
13			Queso fresco blando, 18% grasa, tipo Turrialba	Real	500 g	7441073801041
14	Tres Ríos	Pequeño Mundo	Queso fundido no madurado procesado, Palmito Chile, 18 % grasa	Las Brisas	300 g	7441066601795
15	Tibás	Maxiconsumo	Queso fresco (*)	No indica (N.I)	-----	-----

(*) Queso de venta a granel

Fuente: Departamento de Verificación de Mercado, DCAL-MEIC. Verificación de etiquetado de productos lácteos y análisis de calidad de yogures, febrero 2023.

Para la revisión de etiquetado y la toma de muestras para los análisis preliminares de calidad de los productos en estudio, se visitaron en total **10 comercios**, ubicados en **9 cantones** de la Gran Área Metropolitana (GAM): Moravia, Tibás, Goicoechea, Mora, La Unión, Heredia, San Pablo, Santo Domingo y Santa Bárbara.

7) RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN.

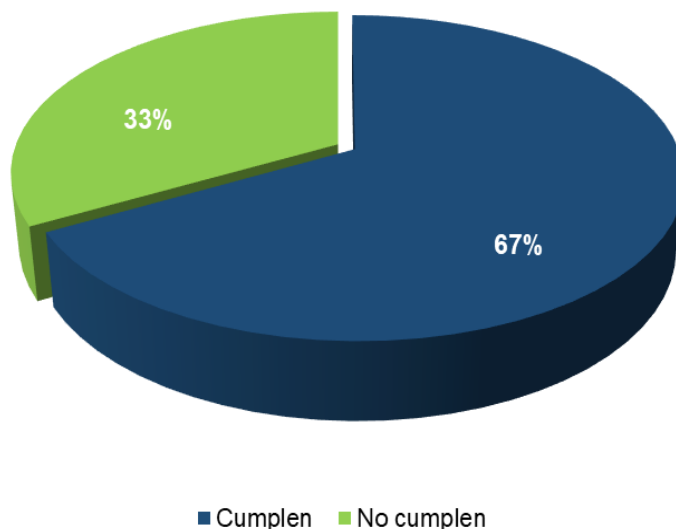
PARTE I: ETIQUETADO.

a. Resultado general.

En el análisis del etiquetado, se verificó el cumplimiento de la normativa vigente en un total de **45 productos** (20 yogures, 10 natillas, 1 queso a granel y 14 quesos preempacados).

Como resultado de la verificación del etiquetado de los productos citados, se evidenció que el 67% del total (30 productos) no presentó ningún incumplimiento en este tema, mientras que el 33% (15 productos) presentó una o más inconsistencias en etiquetado, según su normativa vigente aplicable. En el gráfico N°1, se presentan estos resultados generales.

Gráfico N° 1. Cumplimiento general en materia de etiquetado productos verificados



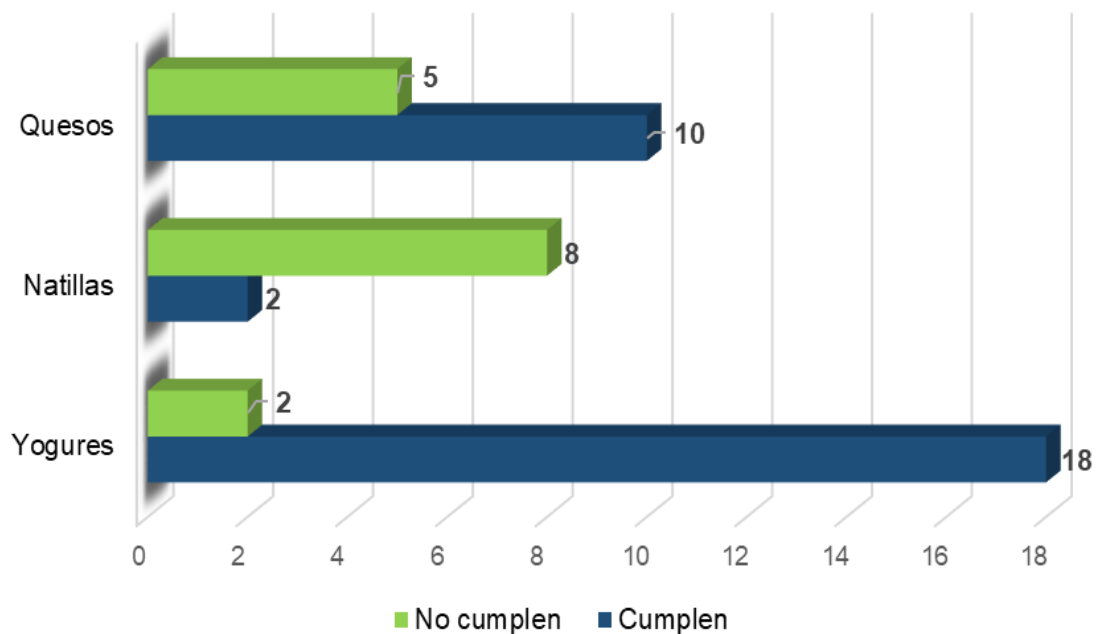
Fuente: Departamento de Verificación de Mercado, DCAL-MEIC. Verificación de etiquetado de productos lácteos y análisis de calidad de yogures, febrero 2023.

b. Resultado por tipo de producto lácteo.

Del total de los 45 productos verificados, en vista que 15 productos (33%) no cumplieron totalmente los requisitos de etiquetado se realizaron 15 prevenciones a los diferentes comercios y proveedores o distribuidores responsables de los productos lácteos, de los cuales 2 correspondieron a yogures, 8 a natillas y 5 a quesos preempacados; para que, en un plazo de 10 días naturales llevaran a cabo las correcciones respectivas en materia de etiquetado.

En el gráfico N° 2 se muestran los cumplimientos e incumplimientos por tipo de producto; así mismo, en el cuadro N° 7 se presentan los parámetros de incumplimiento, por cada uno de estos productos.

Gráfico N° 2. Cumplimiento e incumplimiento de etiquetado, según tipo de producto.



Fuente: Departamento de Verificación de Mercado, DCAL-MEIC. Verificación de etiquetado de productos lácteos y análisis de calidad de yogures, febrero 2023.

Cuadro N° 7. Parámetros de incumplimientos del etiquetado según producto.

Parámetros	Yogures (2)	Natilla (8)	Quesos (5)	TOTAL (15)
Leyenda Hipersensibilidad	-----	4	3	7
Tratamiento Térmico	-----	4	1	5
Lote	-----	2	1	3
Fecha de vencimiento	-----	2	1	3
Clasificación del alimento	-----	3	-----	3
País de origen	-----	-----	2	2
Contenido de grasa	-----	-----	2	2
Nombre del alimento	1	-----	-----	1
Contenido neto	1	-----	-----	1
Etiquetado cuantitativo de los ingredientes	1	-----	-----	1

Fuente: Departamento de Verificación de Mercado, DCAL-MEIC. Verificación de etiquetado de productos lácteos y análisis de calidad de yogures, febrero 2023.

En los siguientes apartados, se indican los parámetros de incumplimiento detectados en el etiquetado de cada producto, de conformidad el reglamento técnico correspondiente.

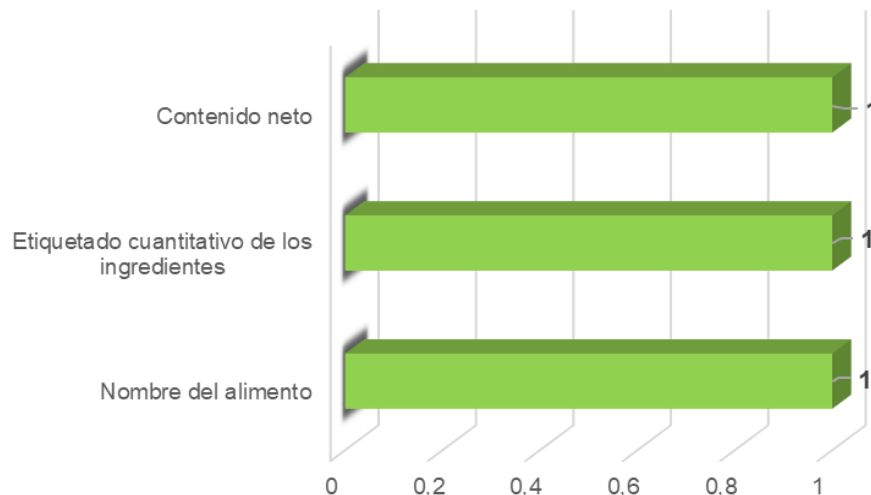
b.1 Resultados del etiquetado en los yogures.

Los 3 tipos de incumplimientos identificados en el etiquetado correspondieron a lo siguiente:

- Un yogurt con la ausencia del nombre del alimento correcto de conformidad al DE-35084-MEIC-MAG-S numeral 5.1, el cual hace referencia respectivamente a “*El producto se designa como: Yogurt tratado térmicamente (sin cultivos lácticos viables), Yogurt natural, Yogurt azucarado, Yogurt aromatizado (saborizado)*” y también tuvo ausencia del etiquetado cuantitativo de los ingredientes.
- En el segundo producto, el contenido neto no se ubica en el mismo campo de visión que el nombre.

En virtud de lo anterior, las empresas distribuidoras y comercializadoras de estos productos fueron prevenidas por incumplimiento al DE-35084-COMEX-MEIC-MAG-S y el DE-37280-COMEX-MEIC, numeral 5.1 y 9.1.5 respectivamente. En la siguiente gráfica N° 3 se detallan los tipos de incumplimientos detectados en materia de etiquetado.

Gráfico N° 3. Tipos de incumplimientos de etiquetado identificados en Yogures.



Fuente: Departamento de Verificación de Mercado, DCAL-MEIC. Verificación de etiquetado de productos lácteos y análisis de calidad de yogures, febrero 2023.

De total de los 20 yogures verificados, los incumplimientos correspondieron a **2 yogures** de distribuidores diferentes. Es preciso señalar que, al vencimiento del plazo de la prevención, las correcciones presentadas en el etiquetado por los distribuidores no cumplían con lo requerido por el reglamento técnico supracitado.

Ante la ausencia de respuesta de los representantes, se programó una segunda inspección al mercado para comprobar el cumplimiento de la prevención.

Es por lo anterior, que el día 16 de mayo de 2023, se realizó la verificación de cumplimiento a ambos productos según II Acta de Verificación de Hechos N° 878-2023 y N° 882-2023 en el comercio Más x Menos ubicado en el cantón de Mora y Súper Viquez ubicado en Santa Bárbara de Heredia, respectivamente.

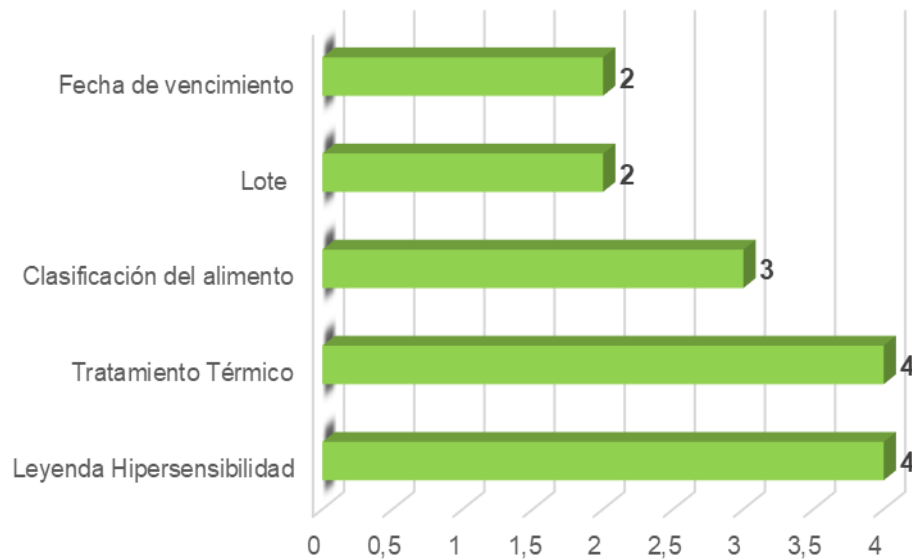
Como resultado de esta segunda inspección de mercado, se comprobó que el producto con la falta del contenido neto en la parte frontal del producto cumplía según el DE-37280-COMEX-MEIC; no así, el segundo producto con la ausencia denominación del alimento y etiquetado cuantitativo de los ingredientes, procediéndose con la respetiva denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) contra el distribuidor del producto y solidariamente contra el comercio por incumplimiento del DE-35084-MEIC-MAG-S numeral 5.1.

b.2 Resultados de la verificación del etiquetado en las natillas.

Los tipos de incumplimientos identificados en el etiquetado se correspondieron en la misma cuantía a la ausencia de la leyenda de hipersensibilidad y el tratamiento térmico utilizado, seguida por la clasificación del alimento según el contenido de grasa la cual deberá de indicarse como parte del nombre o en el mismo campo visual de este, finalmente el marcado del número de lote y fecha de vencimiento de forma correcta de conformidad al DE-37280-COMEX-MEIC y DE-39431-COMEX-MEIC-MAG-S.

En la siguiente gráfica N° 4 se detallan los tipos de incumplimientos detectados en materia de etiquetado.

Gráfico N° 4. Tipos de incumplimientos de etiquetado identificados en las Natillas.



Fuente: Departamento de Verificación de Mercado, DCAL-MEIC. Verificación de etiquetado de productos lácteos y análisis de calidad de yogures, febrero 2023.

De total de las 10 presentaciones de natillas verificadas, los incumplimientos citados correspondieron a **8 productos**, una vez realizadas las prevenciones a los distribuidores, 4 remitieron las declaraciones juradas y evidencias de las correcciones realizadas de conformidad con el reglamento técnico y 2 empresas correspondientes a 4 productos, no ratificaron mediante escrito por tanto, ante la ausencia de respuesta de los representantes, se programó una segunda inspección al mercado para comprobar el cumplimiento de la prevención.

De igual manera que el caso anterior, el mismo día (16 de mayo de 2023) se realizó la segunda verificación de mercado en el comercio Súper Viquez ubicado

en Santa Bárbara de Heredia, comprobándose según II Acta de Verificación de Hechos N° 880-2023 y N° 881-2023 que los 4 productos prevenidos aun incumplían con la clasificación del alimento y el tratamiento térmico, conforme a lo establecido en el DE-39431-COMEX-MEIC-MAG-S.

Por lo anterior, se procedió con el proceso administrativo correspondiente (denuncia) ante la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) contra los distribuidores de los productos y solidariamente contra el comercio por incumplimiento a la reglamentación técnica citada.

b.3 Resultados de la verificación del etiquetado en quesos.

Como se indicó inicialmente, el presente estudio de mercado previó la verificación tanto de las presentaciones de los quesos de venta a granel como preempacados, verificándose un **total de 15 productos**.

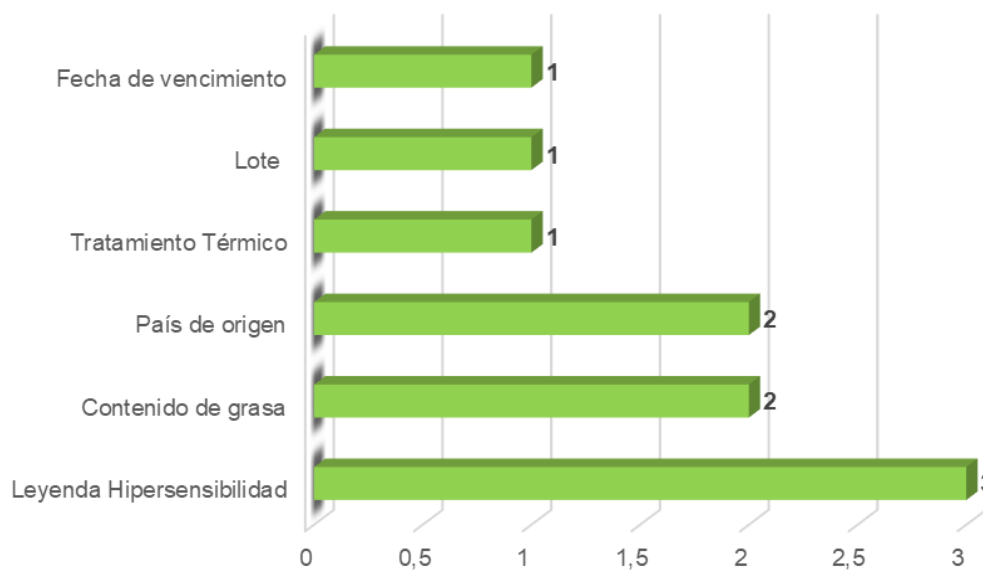
En cuanto a los **quesos de venta a granel**, debido la naturaleza de los comercios visitados, únicamente se identificó **1** comercio con venta de queso a granel, el cual cumplía con todo lo dispuesto en la reglamentación técnica respectiva en cuanto a: denominación, clasificación - designación, país de origen y precio de venta al consumidor.

En lo que respecta a los **quesos preempacados**, se identificaron un total de **14 productos**, los cuales 9 cumplían y 5 no cumplían con uno o más requisitos en su etiquetado.

De los 5 productos con incumplimientos en el etiquetado, según cuantía correspondieron principalmente a la ausencia de la leyenda de hipersensibilidad, seguida por la información del contenido de grasa y el país de origen, en último lugar la ausencia de la información del tratamiento térmico al que ha sido sometido el producto, así como el marcado correcto del número de lote y fecha

de vencimiento, lo anterior de conformidad con los DE-37280-COMEX-MEIC y DE-39678-COMEX-MEIC-MAG-S. En la siguiente gráfica N° 5, se detallan los tipos de incumplimientos detectados en los quesos preempacados en materia de etiquetado.

Gráfico N° 5. Tipos de incumplimientos de etiquetado identificados en los Quesos preempacados.



Fuente: Departamento de Verificación de Mercado, DCAL-MEIC. Verificación de etiquetado de productos lácteos y análisis de calidad de yogures, febrero 2023.

De total de los 5 productos preempacados prevenidos, 4 remitieron las declaraciones juradas y evidencias de las correcciones realizadas de conformidad con el reglamento técnico citado y 1 producto no ratificó mediante declaración jurada. Por tanto, ante la ausencia de respuesta de los representantes del producto, se programó una segunda inspección al mercado para comprobar el cumplimiento de la prevención.

Esta segunda verificación de mercado se realizó en la misma fecha de los productos anteriores en el comercio Walmart ubicado en Heredia, comprobándose según II Acta de Verificación de Hechos N° 885-2023 que el producto prevenido aun incumplía con la leyenda de hipersensibilidad, conforme a lo establecido en el DE-37280-COMEX-MEIC.

Por lo antes señalado, se procedió con el proceso administrativo correspondiente (denuncia) ante la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) contra el distribuidor del producto y solidariamente contra el comercio por incumplimiento a la reglamentación técnica citada.

PARTE II: CALIDAD.

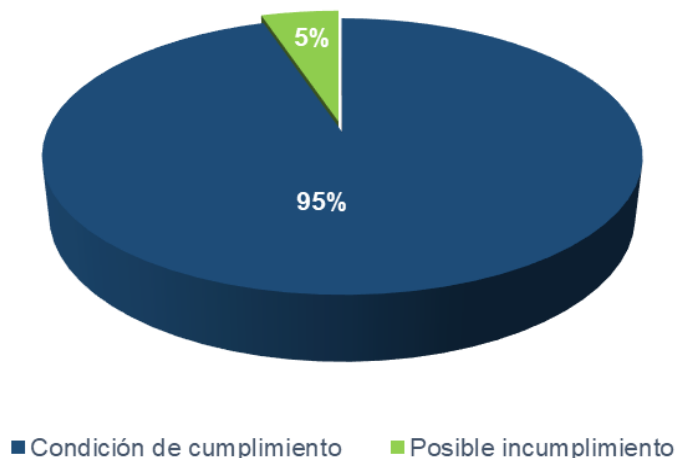
a. Muestreo Preliminar

Del total de las **20 muestras de yogures** recolectadas para el análisis preliminar de calidad, se realizaron un total de **60 ensayos** de análisis de calidad, para determinar el cumplimiento a partir de los resultados y bajo la regla de decisión de rechazo reservado del contenido de **proteína, grasa y acidez** (expresado como ácido láctico) según lo establecido en el RTCR 414:2008. Yogurt para consumo directo, DE-35084-MEIC-MAG-S.

Para los análisis del contenido de grasa, proteína y acidez, el estudio preliminar reveló que de las 20 muestras analizadas, el 95% (19 presentaciones) presentaron una condición de cumplimiento con la normativa actual en los tres indicadores; mientras que el 5% (1 presentación) de las muestras analizadas mostró posibles incumplimientos con las características químicas mínimas y máximas establecidas en el reglamento técnico supracitado en cuanto al contenido de proteína, grasa y acidez (expresado como ácido láctico).

La representación gráfica de las condiciones de cumplimiento y posibles incumplimientos preliminares en materia de calidad, según su contenido de grasa, proteína o acidez, se muestran en el siguiente gráfico N°6.

Gráfico N° 7. Calidad según contenido de grasa, proteína y acidez en yogures.



Fuente: Departamento de Verificación de Mercado, DCAL-MEIC. Verificación de etiquetado de productos lácteos y análisis de calidad de yogures, febrero 2023.

b. Muestreo Estadístico.

Según lo establecido en los artículos 208 y 211 del reglamento a la Ley N° 7472, Decreto Ejecutivo N° 37899–MEIC, que dicta lo siguiente:

*“Artículo 208.-**Procedimiento para la toma de muestra estadística.** Para efectos de la toma muestra se establece el siguiente procedimiento:*

a) Toma de muestras: Las muestras serán tomadas en tres tantos y colocadas en empaques debidamente sellados e identificados, sobre los cuales colocarán sus firmas y sellos tanto el funcionario responsable como el representante del establecimiento que asista al acto. Uno de estos tantos será sometido a análisis en las entidades, laboratorios acreditados,

laboratorios estatales designados al efecto, o en LACOMET, según corresponda. El otro tanto deberá quedar en poder del comerciante, quien será responsable de remitir el acta junto con la muestra en su custodia al productor, fabricante, importador o distribuidor según corresponda. El tercer tanto quedará en custodia de la DAC (el subrayado no es del original).

b) Análisis de la muestra recolectada por la DAC: En el supuesto de que el análisis realizado a la muestra del primer tanto arroje un resultado negativo es decir, que implique un incumplimiento a normas y reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio por parte del productor, fabricante, importador o distribuidor según corresponda, la DAC deberá notificarlo en el lugar o medio indicado en el producto, salvo que se haya señalado un lugar para atender notificaciones, con la finalidad de que éste pueda someter la muestra del segundo tanto dejada en el punto de venta a nuevos análisis por su cuenta. (...)

c) Sobre el acceso al tercer tanto de la muestra: El tercer tanto se empleará para el caso de que surja un desacuerdo sobre los resultados de los primeros dos tantos. En este caso, se ordenará practicar un análisis sobre el tercer tanto cuyo resultado será definitivo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 210 de este Reglamento. (...)

*“Artículo 211.-**Muestreo estadístico de productos perecederos.** En el caso del muestreo estadístico de productos perecederos, esto es, aquellos que se descomponen o deterioran en un período de pocos días, el análisis deberá realizarse en el término máximo de cuarenta y ocho horas, y la custodia no sobrepasará tres días en condiciones adecuadas de refrigeración.” (El subrayado no es del original)*

En cumplimiento de lo antes señalado, se procedió el día 21 de marzo de 2023, según Acta de Toma de Muestra Estadística N° 442-2023 a la toma de muestra estadística del yogurt con los posibles incumplimientos, notificándose el mismo día al distribuidor del producto para que procediera a retirar el tanto del interesado que quedó en custodia en el establecimiento comercial y efectuara los análisis respectivos en cuanto al **contenido de proteína, grasa y acidez**, a fin de que remitiera sus resultados una vez concluido el plazo de 48 horas.

Referidos los resultados y ante el desacuerdo entre los informes del 1er tanto de la muestra estadística (laboratorio) y 2do tanto (interesado), la administración procedió a la apertura del 3er tanto custodiado por la Dirección de Calidad, según Acta N° 685-2023 de Apertura de la Tercera Muestra en Custodia de la Dirección de Calidad, las partes interesadas se presentaron a las 9 horas del día 19 de abril de 2023, al laboratorio del CITA-UCR.

Trascurrido el plazo del análisis de calidad de las terceras muestras, según Reporte de Análisis Químico SAQ-6812-2023 a partir de los resultados y bajo la regla de decisión de rechazo reservado, el producto se declaró **no conforme** por cuanto no cumplió con el valor mínimo del contenido de grasa para un yogurt clasificado como entero. Lo anterior, de conformidad al Reglamento Técnico RTCR 414:2008 Yogurt consumo directo N° 35084-MEIC-MAG-S.

De acuerdo con lo descrito en el artículo 210 del DE-37899-MEIC, se notificó al representante legal del producto del proceso administrativo correspondiente (denuncia) ante la Comisión Nacional del Consumidor (CNC). Cabe señalar, que este producto en la verificación de calidad realizada en el año 2022 también fue denunciado ante la CNC por incumplimiento a los parámetros del contenido de proteína, grasa y acidez.

8) ACCIONES TOMADAS

Como resultado del presente estudio de mercado de etiquetado y de análisis de calidad se tomaron las siguientes acciones:

8.1 En materia de etiquetado.

8.1.1 Se realizaron un total **15 prevenciones** por etiquetado a productos lácteos.

Para todos los casos, se previno al distribuidor directo y se la

administración otorgó un plazo de 10 días naturales para las correcciones y envío de las evidencias mediante Declaración jurada.

8.1.2 Se atendieron consultas mediante correo electrónico para aclaraciones de la aplicación de la normativa y acciones correctivas en el etiquetado.

8.1.3 Se solicitó criterio técnico al Departamento de Reglamentación Técnica y Codex (DRTC) para el caso de etiquetado de un producto yogurt y así brindar respuesta a la empresa.

8.1.4 Los distribuidores o productores que no remitieron en forma y tiempo la declaración jurada con las evidencias de cumplimiento, se les realizó la segunda verificación de hechos. Para los que demostraron cumplimiento de la regulación se procedió al archivo respectivo del caso; sin embargo, los distribuidores o productores y comercios (responsabilidad solidaria) que no mostraron el cumplimiento de la regulación, se procedió con las denuncias correspondientes ante la Comisión Nacional del Consumidor (CNC).

8.2 En materia de calidad.

Con relación al producto con posibles no conformidades en los parámetros de calidad (proteína, grasa y acidez) se realizó la toma de muestra estadística del producto yogurt y ante el desacuerdo sobre los resultados de los primeros dos tantos de las muestras estadísticas, se llevó a cabo la apertura del tercer tanto, comprobándose la no conformidad de este, según el Reporte de Análisis Químico SAQ-6812-2023 del laboratorio del CITA-UCR, presentándose la respectiva denuncia ante la CNC.

9) RESUMEN DE LA VERIFICACIÓN DEL ETIQUETADO Y LOS ANÁLISIS DE CALIDAD

9.1 De la **primera verificación realizada en etiquetado**, se concluye que de los 45 productos analizados el 67% (30 productos) presentaron una condición de cumplimiento según las disposiciones de su respectivo reglamento técnico, no así el 33% (15 productos) que presentaron uno o más incumplimientos en su etiquetado.

9.2 De las **15 prevenciones** realizadas en el etiquetado de los productos analizados, las inconsistencias más significativas correspondieron a la ausencia de la leyenda de hipersensibilidad (7 productos), tratamiento térmico (5 productos), en igual cuantía clasificación del alimento, correcta indicación del lote y fecha de vencimiento (3 productos), país de origen e información del contenido de grasa (2 productos), en menor cuantía el nombre del alimento, el contenido neto y el etiquetado cuantitativo de los ingredientes (1 producto). Lo anterior, según lo dispuesto por el reglamento técnico aplicable.

9.3 Ante la ausencia de cumplimiento en tiempo y forma por parte de 7 productos lácteos: 2 yogures, 4 natillas y 1 queso preempacado, se realizó la segunda verificación de hechos para evidenciar el cumplimiento de las prevenciones realizadas. Resultado de la inspección, se comprobó que solo 1 yogurt cumplió con lo dispuesto en el reglamento técnico aplicable.

9.4 Se presentaron ante la CNC un total de **4 denuncias** por incumplimiento a requisitos de **etiquetado** de conformidad a la normativa aplicable; las cuales correspondían a 1 yogurt, 4 natillas (2 distribuidores) y 1 queso preempacado. Del mismo modo, se denunció solidariamente a 2 cadenas de

supermercados por la venta de los productos lácteos con los incumplimientos prevenidos.

9.5 **En el tema de calidad**, del total de las 20 muestras preliminares de yogures recolectadas para los análisis de calidad, se identificó que el 95% (19 presentaciones) presentaron una condición de cumplimiento con los indicadores mínimos o máximos en cuanto al contenido de proteína, grasa y acidez establecidos en el reglamento técnico, no así el 5% (1 presentación) que evidenció posibles inconsistencias en cuanto al contenido de proteína, grasa y acidez.

9.6 Se realizaron un total de 60 ensayos (3 en cada presentación) con el fin de obtener los resultados correspondientes al contenido de proteína, grasa según etiquetado y los niveles de acidez, márgenes establecidos en la reglamentación técnica aplicable.

9.7 Se realizó el muestreo estadístico al yogurt que preliminarmente presentó no conformidades en cuanto al contenido de grasa, proteína y acidez. Del análisis de laboratorio del primer tanto de la muestra estadística, resultó que el producto presentaba una no conformidad en el contenido de grasa. Ante discrepancias en los resultados del primer y segundo tanto de la muestra estadística, se procedió a la apertura del tercer tanto de la muestra estadística custodia por la DCAL y resultado de este análisis de evidencia la no conformidad del producto yogurt en cuanto al **contenido de grasa** según los valores mínimos y máximos establecidos para un yogurt entero, conforme a lo establecido en el reglamento técnico aplicable.

9.8 Se procedió a denunciar a la empresa distribuidora del producto ante la CNC.

10) RECOMENDACION

Continuar realizando verificaciones de mercado para corroborar el cumplimiento de los respectivos Reglamentos Técnicos, tanto en etiquetado como de calidad en los productos lácteos, prioritariamente en natillas y quesos preempacados.

Elaborado por:

Revisado por:

Jennifer Badilla Canessa

Analista de Mercado

Orlando Muñoz Hernández

Jefe Depto. Verificación de Mercados

----- Última línea -----

C: Expediente.