



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Fiscalización en tiendas tipo “Outlet”



27 de Mayo de 2024



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Ficha técnica fiscalización MEIC (derechos consumidores y reglamentos técnicos)



18 comercios y 224 productos fiscalizados



Visitas 6, 7 y 8 de mayo del 2024.



I. Información general, garantía, productos usados o reconstruidos e información en la factura.

II. Reglamentos técnicos: RTCR 421:2008 Juguetes; RTCR 61.01.03:12 Calzado; RTCR 59.01.08:12 Textiles.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Comercios visitados

N°	Nombre Comercial	Razón Social	Ubicación
1	Mega Outlet	Mega Outlet SRL	Cartago
2	Todo Outlet	Jamc Niagara Limitada	Cartago
3	Falcon	Falcon Outlet Rjda, S.A	Cartago
4	King Outlet	3102871900, S.R.L	Curridabat
5	Expo Outlet	Chajino, S.R.L	Montes de Oca
6	Promo Outlet	3-102-804019, S.R.L	La Unión
7	Best Price	Best Price Rogosa de Centroamérica, S.R.L	Heredia
8	Top Outlet SJ	3-101-875218, S.A	San José
9	World Outlet	Mediterraneo Amir Limitada	Heredia
10	Boom Deals	Etihad Import & Export, S.R.L	Tibás
11	American Outlet	Andrea Guevara Bonilla	Heredia
12	Yakka Outlet	3-102-777085, S.R.L	La Unión
13	Premium Star Outlet	3101867176, S.A	Alajuela
14	Start Outlet	3101850872, S.A	Alajuela
15	American Store	Inversiones Solavar, S.A	Alajuela
16	Outlet 32	Sharon Gamboa Segura	Cartago
17	Multi Outlet	Inversiones Carloros del Norte S.R.L.	San José
18	Miami Outlet	Miami Outlet S.R.L.	San José



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Información para el consumidor (15 comercios)



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

01

Información general

Artículo 34 Ley 7472





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

100% (15)

Informa el precio final

Permite el uso de tarjetas de débito o crédito



73% (11)

No tiene información de los
artículos en español



67% (10)

No informa las políticas de cambio
de manera clara y veraz





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Ejemplo etiquetado en idioma
diferente al español



Incumple





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

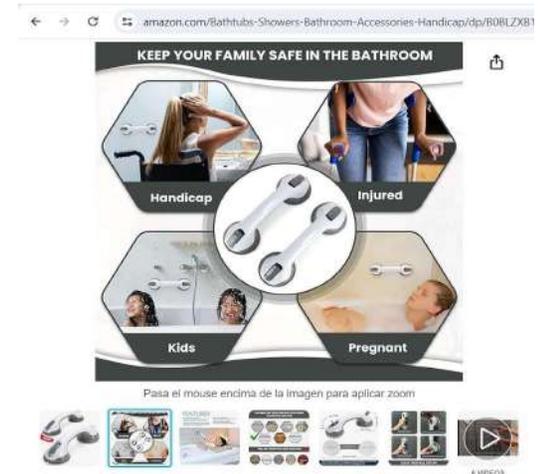
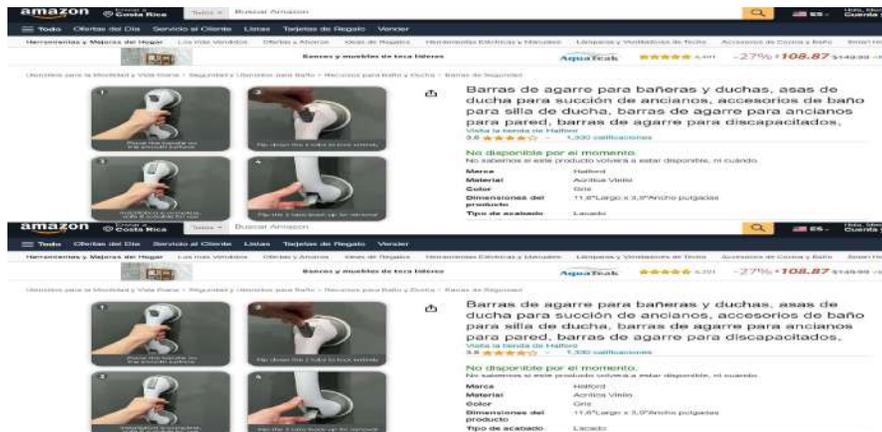
GOBIERNO
DE COSTA RICA

Importancia del etiquetado en español

Poblaciones vulnerables

- Personas con alguna discapacidad física
- Personas adultas mayores
- Niños, mujeres embarazadas

- Informarse de modo suficiente y en español
- Aspectos sobre la seguridad de los productos





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Ejemplo de contradicciones en las políticas de cambio



- Delega una responsabilidad al consumidor que no le corresponde, sino que esta es del comerciante.
- Establece un plazo de 30 días sin indicar si son hábiles o naturales y si están referidos a la política de cambio o la garantía. En caso de que fuese de la garantía debe ser un plazo mínimo de 30 días hábiles salvo plazos mayores del fabricante los cuales prevalecen.
- La información es contradictoria porque por un lado señala que no se aceptan devoluciones y que no se hacen cambios.
- Exigen la presentación de la factura para hacer reclamos

Incumple

Política de devolución: Los artículos de precio por días, son devoluciones de tiendas en USA, por consiguiente, podrían estar en mal estado, incompletos o usados y son vendidos "en el estado en que se encuentran". Es responsabilidad del cliente, revisar la mercadería antes de cancelar. Por higiene y seguridad, no se cambian prendas de vestir. No se aceptan devoluciones y no se hacen cambios de ningún tipo. Para los artículos de precio variable, es indispensable presentar su factura de compra (sin excepción). Plazo 30 días. Artículo no debe presentar deterioro o daños adicionales. Cambios por calidad se autorizan previo análisis por parte de la empresa. Horario para la gestión de cambios: Lunes a Sábado de 10am a 5pm.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

02

Información de la garantía

Artículo 43 Ley 7472





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

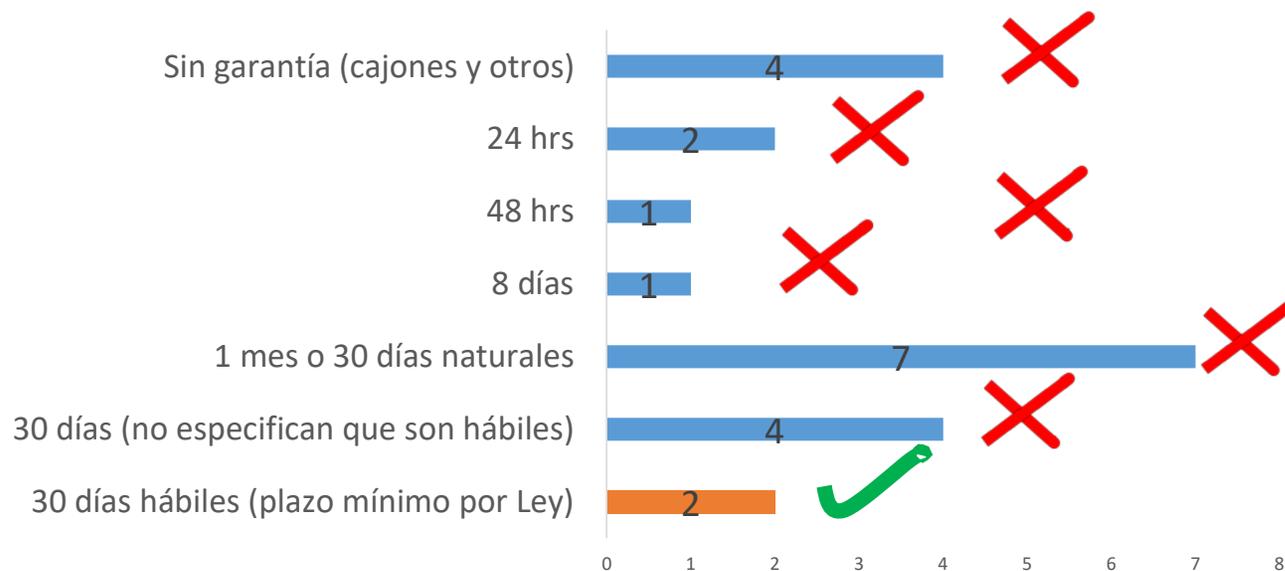
GOBIERNO
DE COSTA RICA

87% (13)



Ofrece plazos inferiores al mínimo
legal

Plazos de garantía que se informan



Nota: Se encontró que los plazos de garantía informados variaban por el tipo de artículo, por ello se contabilizan en el gráfico de esta forma.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Ejemplos de información incorrecta sobre la garantía

Incumple



Autorizada mediante el Numero de Resolución DGT-R-033-2019 fecha del 20 de Junio del 2019 de la D.G.T.D. V. 4.3

Estimados clientes, se les informa que los artículos de cajón, no se cambian, ni tienen garantía

Nuestra garantía en productos electrónicos es de 24 horas.

■ De previo se le está poniendo al consumidor a renunciar a sus derechos

■ Se informa que los artículos electrónicos tienen una garantía de 24 horas, lo cual es violatorio del plazo mínimo regulado en el artículo 43 de la Ley 7472 que es de 30 días hábiles..

Firma

- La información no es clara, confunde conceptos como política de cambio, garantía y apartados.
- Le delegan una responsabilidad al consumidor que no le corresponde y pretenden hacer nulos los derechos del consumidor.

Términos y Condiciones

PARA CAMBIOS O GARANTÍAS PRESENTAR FACTURA ORIGINAL, CAMBIOS EN ROPA Y ZAPATOS EN UN TIEMPO MAX DE 48H (LA ROPA INTERIOR, TRAJES DE BAÑO Y ROPA O ZAPATOS EN PROMOCIÓN NO TIENE CAMBIO CAMBIO) • PARA RETIROS: MAX 7 DÍAS EN LOS SIGUIENTES HORARIOS, DE LUNES A SÁBADO DE 10AM A 6PM Y DOMINGOS CERRADOS, DE ESTE TIEMPO NO NOS HACEMOS RESPONSABLES POR EL PRODUCTO Y SE PROCEDERÁ A HACER SACADO A LA VENTA SIN REEMBOLSO DEL DINERO.





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

60% (9)

Incumple con plazos ofrecidos por
el fabricante





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

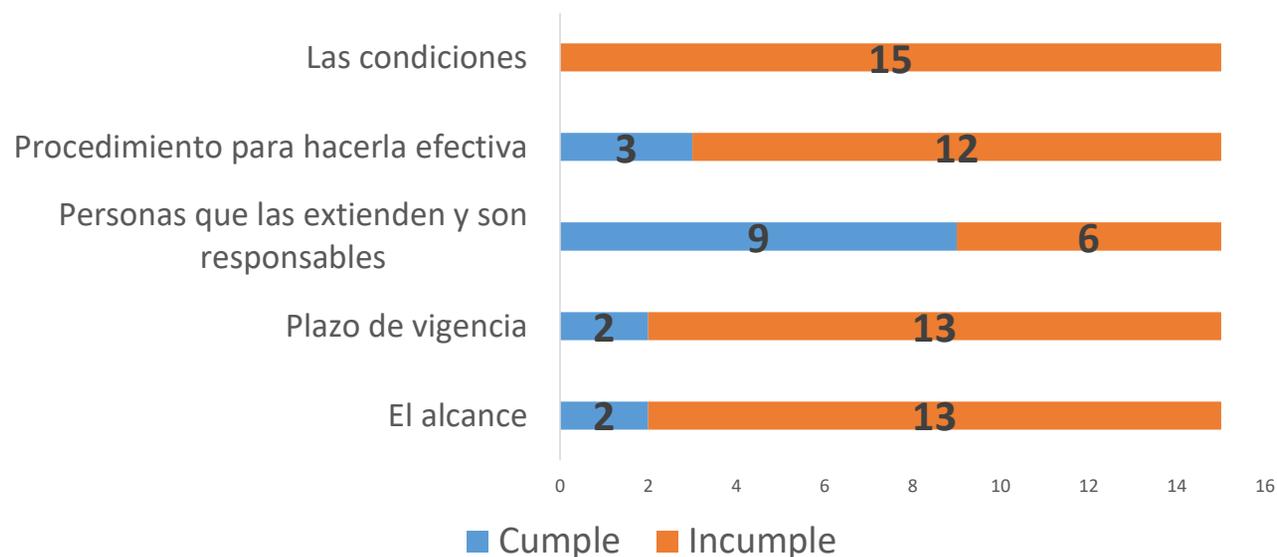
GOBIERNO
DE COSTA RICA

100% (15)



Incumple con la
información en la
constancia de garantía

Información de la constancia de garantía



Nota: Los comercios incumplen en varios aspectos fiscalizados.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

03

Ofrecimiento de productos usados,
reconstruidos o de retorno



Artículo 39 Ley 7472

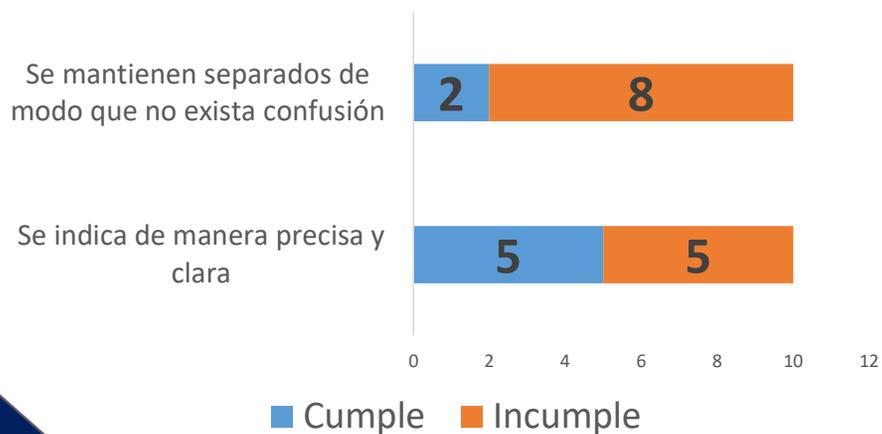


MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

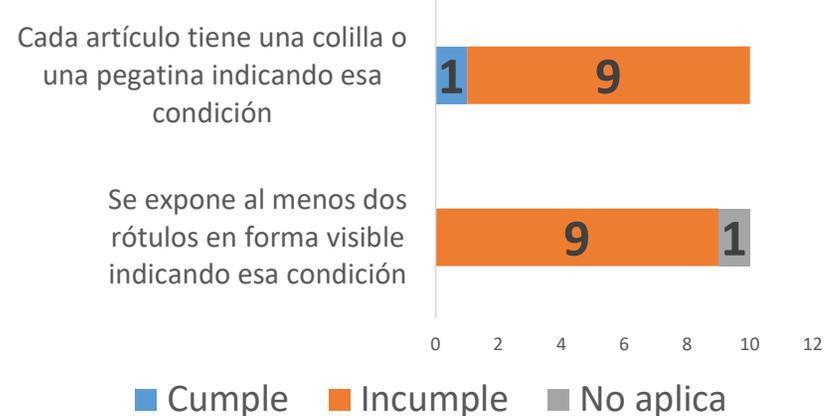
GOBIERNO
DE COSTA RICA

67% (10)

Indicaron que ofrecen productos usados,
reconstruidos, de retorno o de exhibición



Nota: Hay 5 comercios que indicaron que todos son artículos nuevos



Nota: En el caso de los dos rótulos y la colilla o una pegatina a cada artículo, son excluyentes entre sí.



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

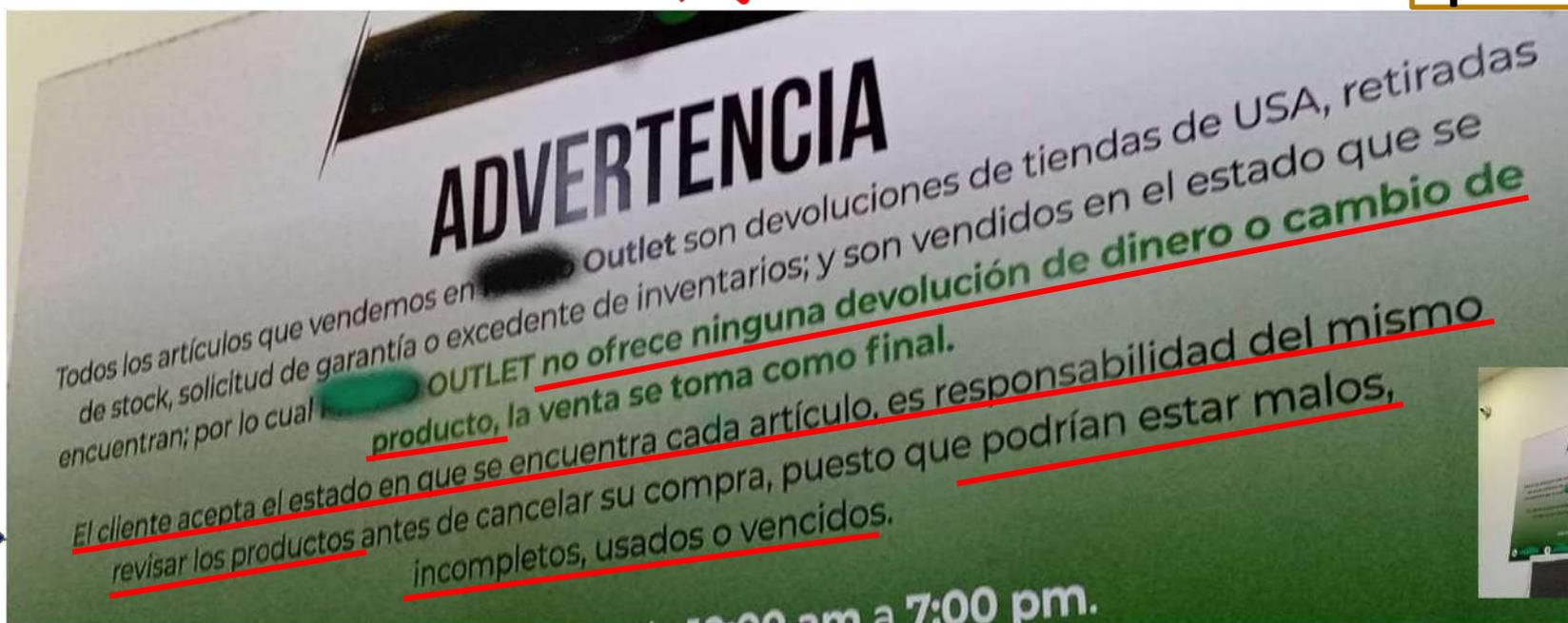
GOBIERNO
DE COSTA RICA

Ejemplo información incorrecta en
bienes usados o de retorno



Incumple

**Rotulación en
punto de venta**





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

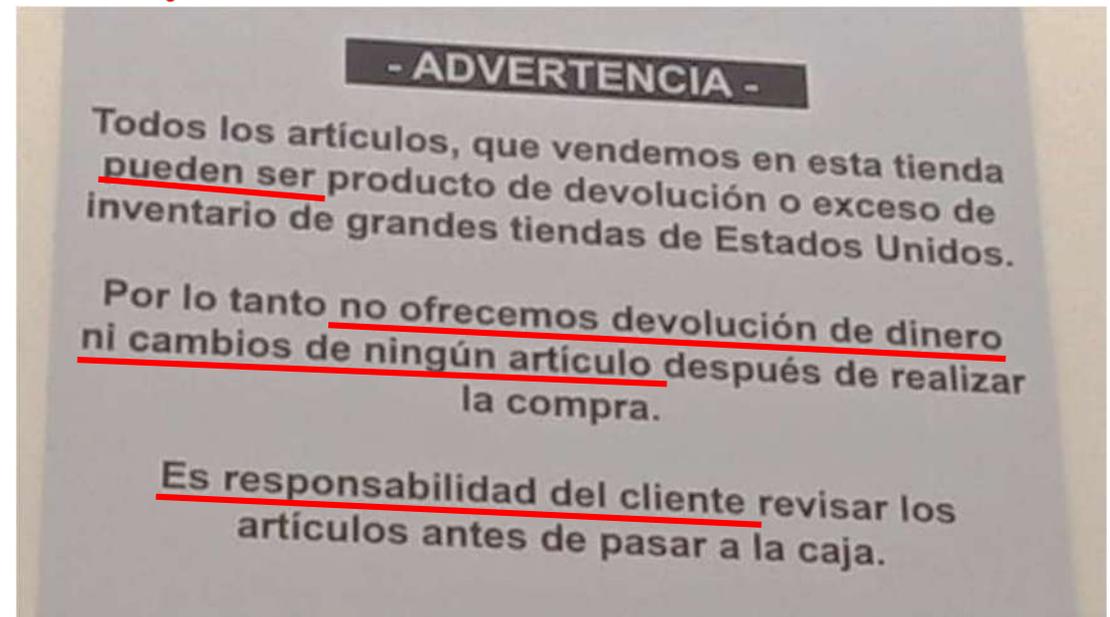
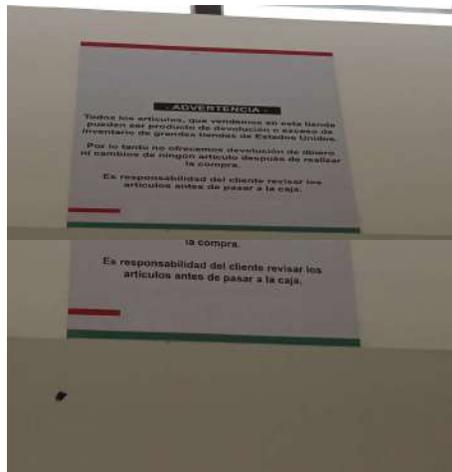
GOBIERNO
DE COSTA RICA

Ejemplo información incorrecta en
bienes usados o de retorno



Incumple

**Rotulación en
punto de venta**





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Incumple

Ejemplo información incorrecta en bienes usados o de retorno



Política de devolución: Los artículos de precio por días, son devoluciones de tiendas en USA, por consiguiente, podrían estar en mal estado, incompletos o usados y son vendidos "en el estado en que se encuentran". Es responsabilidad del cliente, revisar la mercadería antes de cancelar. Por higiene y seguridad, no se cambian prendas de vestir. No se aceptan devoluciones y no se hacen cambios de ningún tipo. Para los artículos de precio variable, es indispensable presentar su

La normativa es clara al ordenarle a los comercios que deben informar de modo claro, en español y de forma oportuna el tipo de producto y la naturaleza de este.

Tiquetes de caja o comprobantes

La información es imprecisa, no veraz toda vez que no se refiere a la verdadera naturaleza de los artículos puestos a disposición de los consumidores en estos puntos de venta.

Por tarjeta ₡15 000
₡15 000

Todos los artículos vendidos en [REDACTED] Outlet son devoluciones de tiendas de Estados Unidos, por consiguiente, están DAÑADOS, INCOMPLETOS o USADOS y se venden en el estado en que se encuentran.

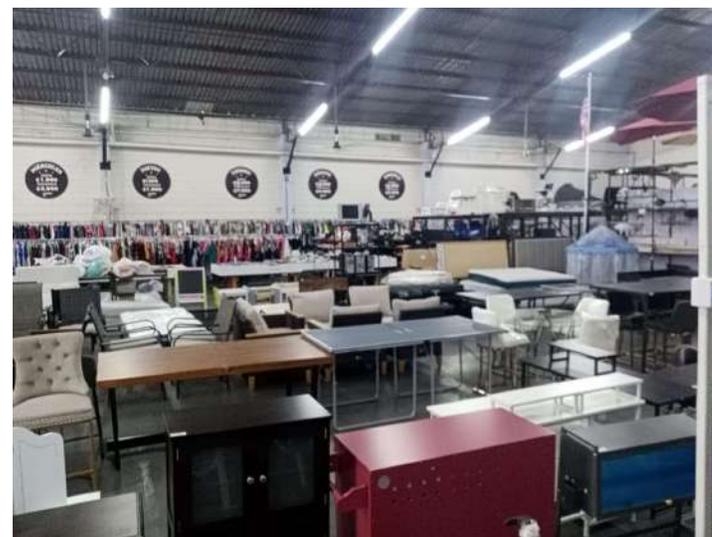


MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

04

Información en la factura o comprobante de compra



Artículo 34 Ley 7472



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

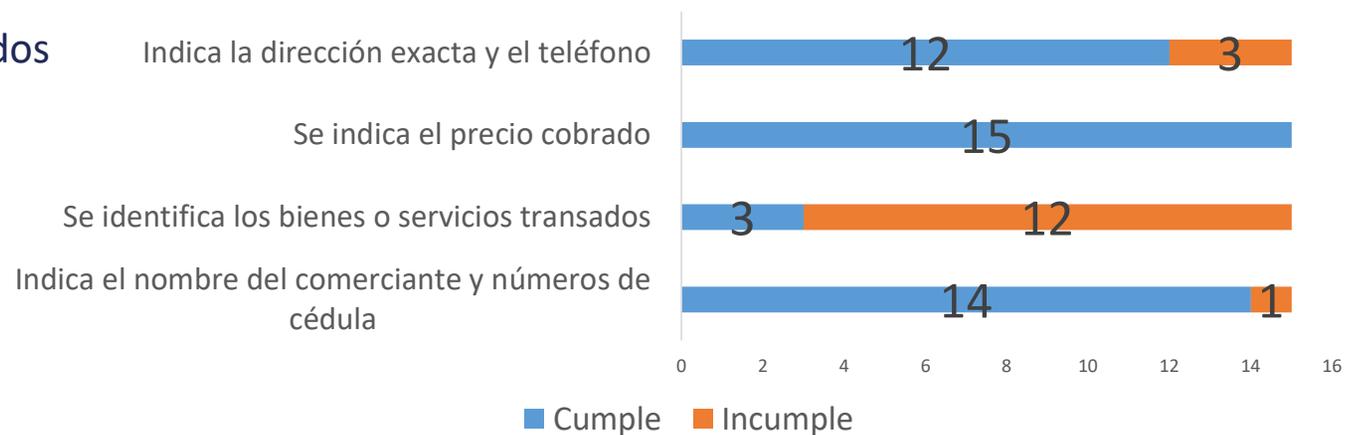
GOBIERNO
DE COSTA RICA

80% (12)



No identifican en la factura o
comprobante, los bienes adquiridos

Información de la factura o comprobante de compra





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Ejemplo falta de información en comprobante de compra



- Es importante resaltar que la **obligación de describir los artículos o bienes adquiridos** por el consumidor es del comerciante y su omisión nunca va a afectar al consumidor.
- No se indica nombre del comerciante.
- No se indica el número de cédula jurídica,
- No se indica el teléfono.

Incumple

OUTLET
Régimen de Tributación Simplificada para
Comerciantes Minoristas y Bares en sus
reformas N° 41819-H así como el Decreto N°
41820-H Reglamento de Comprobantes
Electrónicos para efectos Tributarios.

Empleado: Cajero Outlet
TPV Outlet

Artículo P	
1 x ₡3 000	₡3 000
VIP	
1 x ₡12 000	₡12 000
Total	₡15 000
Por tarjeta	₡15 000



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA



Reglamentación técnica



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

51
Productos

RTCR 421:2008 Juguetes Decreto Ejecutivo N° 42962-MEIC

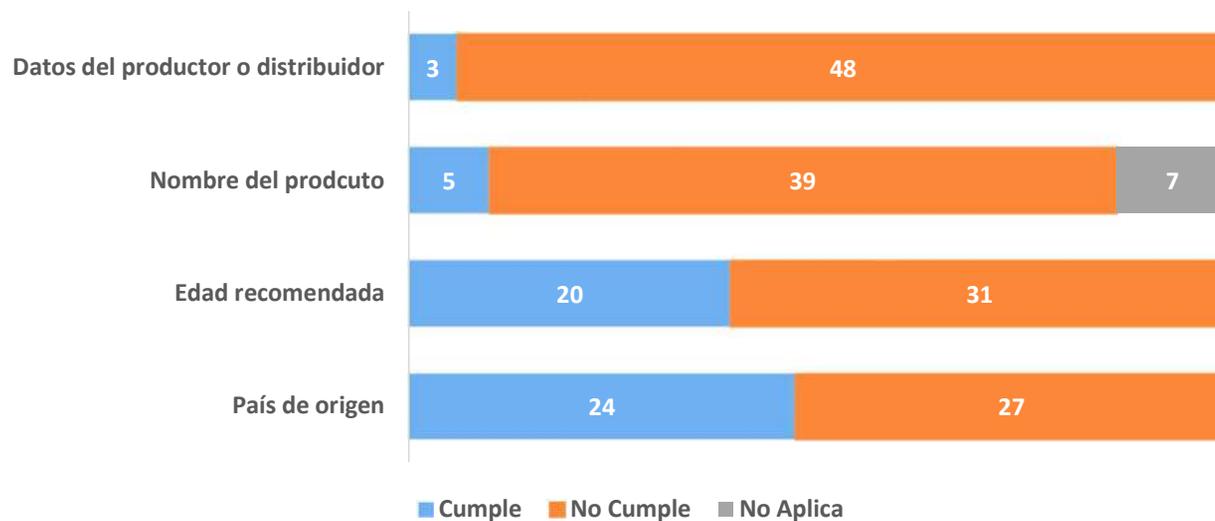




MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Juguetes: (In)cumplimiento de requisitos generales de etiquetado



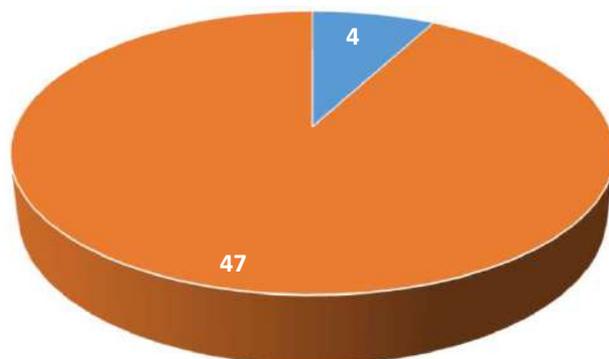


MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Juguetes: (In)cumplimiento de información en español y precio de venta

Idioma en español



■ Cumple ■ No cumple



100%

Cumplen
Precio de venta
al consumidor



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Juguetes: Verificación de cumplimiento de requisitos en etiquetado de advertencia



- ✓ Advertencia de uso bajo supervisión de un adulto
 - ✓ Instrucciones de uso o armado
 - ✓ Instrucciones de mantenimiento
 - ✓ Advertencia contra incendios
 - ✓ Precauciones durante el uso

100%
Incumplimiento



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Juguetes de salón, mesa o educativos: Verificación (in)cumplimiento requisitos etiquetado



Deberá indicar si implica riesgos para niños menores de tres años

16
Productos
verificados

Cumplen
19%

Incumplen
81%



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

48
Productos

RTCR 61.01.03:12 Calzado y sus partes
Decreto Ejecutivo N° 37885-MEIC

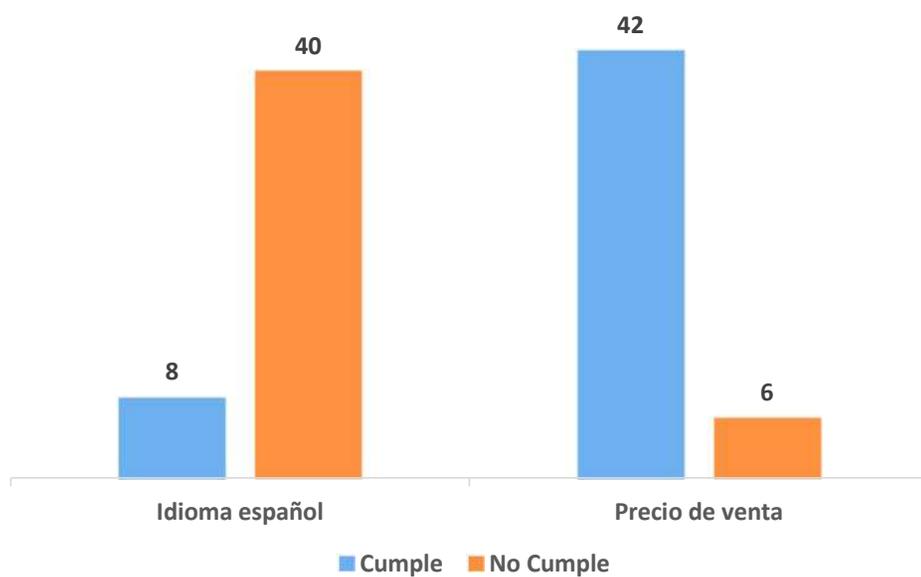




MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Calzado: (In)cumplimiento de información en español y precio de venta

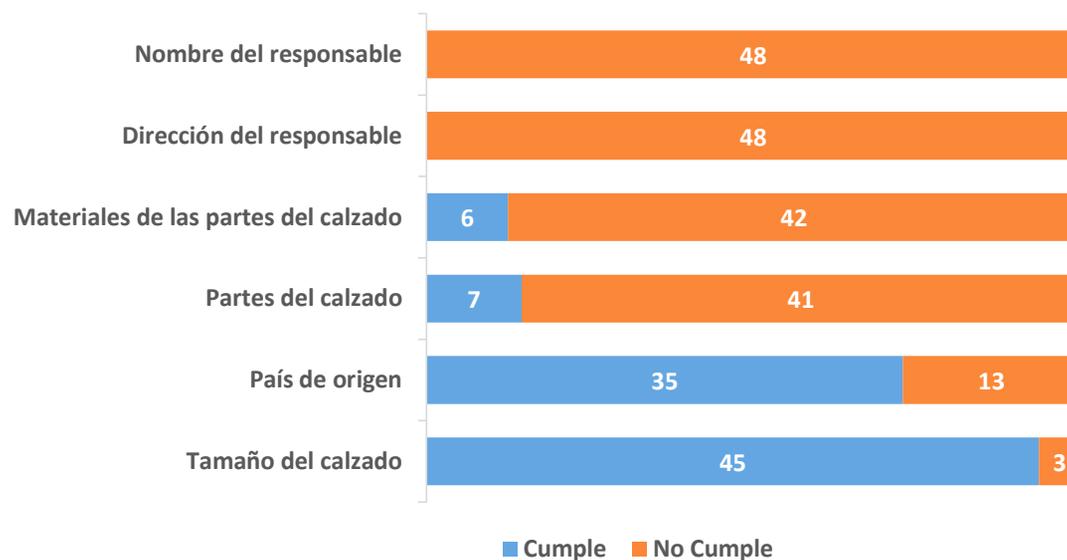




MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Calzado: (In)cumplimiento en etiquetado





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

125
Productos

RTCR 59.01.08:12 Textiles y productos textiles Decreto Ejecutivo N° 39047-COMEX-MEIC

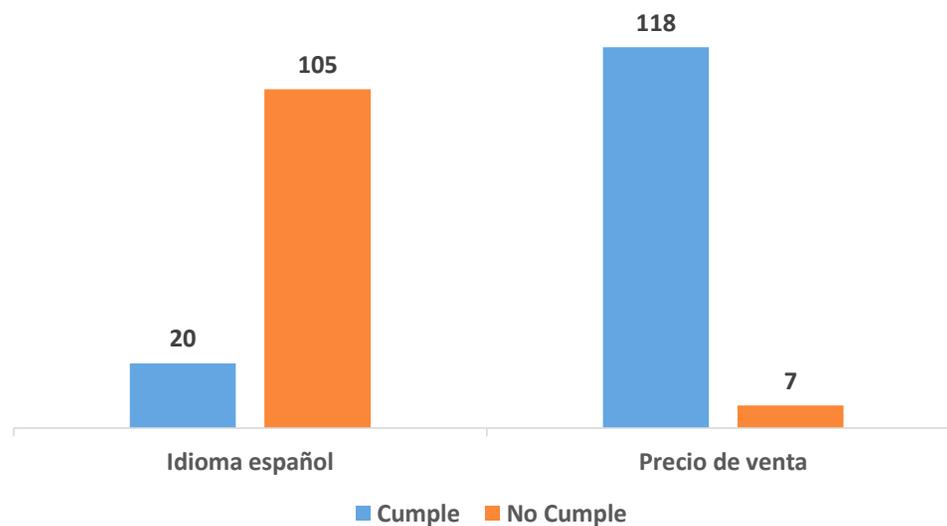




MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Textiles: (In)cumplimiento de información en español y precio de venta

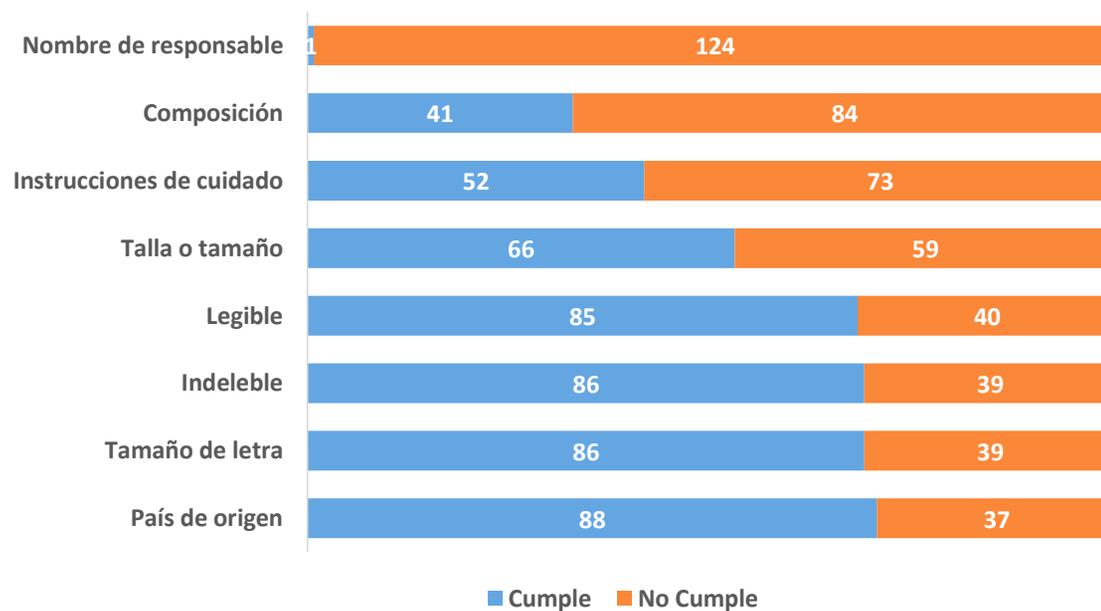




MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Textiles: (In)cumplimiento en etiquetado



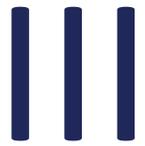


MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Acciones
MEIC

- 01 33 prevenciones que fueron notificadas entre el 6 y el 8 de mayo del 2024.
- 02 Se otorgó plazo de 10 días hábiles para que procedieran a realizar ajustes y correcciones.
- 03 Plazo venció el 22 de mayo. Se recibieron respuestas que se están analizando para determinar si se ajustan a lo prevenido.
- 04 En caso de que no se ajusten a lo prevenido, se procederá con la denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor.



Acciones Policía de Control Fiscal del Ministerio de Hacienda



01

Identificación de productos que no estuvieran respaldados por una declaración de importación definitiva

Se inspeccionaron los productos que estaban comercializándose, dando especial importancia a aquellos que requerían una identificación clara y precisa en la Declaración de Importación Definitiva.

Como resultado, no se identificaron productos con irregularidad aduanera, por tanto, no se llevó a cabo ningún decomiso.





02 Verificación de información tributaria

Se determinó que los locales comerciales inspeccionados se encuentran inscritos ante la Administración Tributaria de Jurisdicción.

En en el momento de hacer las inspecciones **no** se encontraron irregularidades y la información coincidía con la forma de realizar la facturación.





MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Muchas gracias
