

**DCAL-DVM-INF-010-2019**

## **Verificación de información al consumidor en comercios ubicados en la Zona de Los Santos**



**San José, Costa Rica  
2019-07-12**

## 1. Introducción

El Departamento de Verificación de Mercados (DVM) de la Dirección de Calidad (DCAL) del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, de conformidad con las potestades asignadas en el artículo 39 quáter del Decreto Ejecutivo N° 39917-MEIC (La Gaceta N° 187 del 29/09/2016) que reforma el Reglamento de la Ley del MEIC N° 6054, tiene entre otras de sus funciones, la verificación en el mercado de los reglamentos técnicos de productos que son de acatamiento obligatorio, así como realizar las gestiones necesarias para corregir los incumplimientos detectados que pongan en riesgo los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Este tipo de estudios pretenden vigilar la protección de los intereses legítimos del consumidor, implementando políticas de carácter preventivo y correctivo en el comercio, en aras de que se garanticen los derechos del consumidor y se cumplan las obligaciones de quienes ejercen el comercio de bienes y servicios, además, promueve un comercio justo que permita mediante procesos de comercialización de los productos, igualdad de beneficios para todos los participantes en la cadena de consumo.

También es función del Departamento de Verificación de Mercado, coordinar y participar en actividades de fiscalización y verificación del cumplimiento de los reglamentos técnicos. Tiene como deber, trasladar los resultados de las investigaciones y verificaciones de mercado, cuando resulte pertinente, a las diferentes instancias del Ministerio según su competencia.

## 2. Antecedentes

El presente trabajo se lleva a cabo como seguimiento de una solicitud formulada en agosto de 2018 por el señor Carlos Vargas Leitón, Gerente General de Coopetarrazú, en que solicitaba la intervención del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), por falta de controles en la mercadería que se distribuye en algunos supermercados de la Zona de Los Santos.

Como resultado de esta petición, ambas instituciones procedimos a atender las preocupaciones de Coopetarrazú, producto del cual se emitió el informe DCAL-DVM-INF-021-2018 del 2018-11-20.

### 3. Objetivos

- Dar seguimiento a los hallazgos señalados en el Informe N° DCAL-DVM-INF-021-18 del 2018-11-20 con respecto al cumplimiento de la Ley N° 7472 y su Reglamento (Decreto Ejecutivo N° 37899-MEIC) de precios visibles al consumidor, así como de la regulación para los alimentos preenvasados y el etiquetado de las carnes crudas.
- Ampliar en otros comercios la verificación del cumplimiento de los siguientes productos:
  - ✓ Alimentos preenvasados general
  - ✓ Carnes crudas: etiquetado
  - ✓ Arroz pilado: bandedo
  - ✓ Precio por Unidad de Medida (PUM)

### 4. Normativa aplicable

- **Ley N° 7472** de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor: Artículo 34, inciso b) Obligaciones del comerciante: “Informar suficientemente al consumidor, en español, de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo. Debe enterarlo de la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, cuando corresponda, las características de los bienes y servicios, el precio de contado en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto, la góndola o el anaquel del establecimiento comercial y de cualquier otro dato determinante...”
- **Reglamento Técnico RTCA 67.01.07:10** de etiquetado general de los alimentos previamente envasados (preenvasados), **Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC.**
- **Reglamento Técnico de Costa Rica RTCR 400:2006** de etiquetado de la carne cruda, molida, marinada, adobada, tenderizada y vísceras. **Decreto Ejecutivo N° 33744-MEIC-MAG y sus reformas.**
- Precio por Unidad de Medida (PUM). **Decreto Ejecutivo N° 36749-MEIC y sus reformas.**
- Prohibición de bandedo en el arroz. **Decreto Ejecutivo N° 40310-MEIC.**

## 5. Variables

- Determinar el correcto etiquetado en productos comercializados en puntos de venta localizados en la Zona de Los Santos, de acuerdo al Reglamento Técnico RTCA 67.01.07:10, de Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados (Preenvasados), Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC.
- Analizar el etiquetado del producto a granel y preempacado, según Reglamento Técnico RTCR 400:2006 de etiquetado de la carne cruda, molida, marinada, adobada, tenderizada y vísceras. Decreto Ejecutivo N° 33744-MEIC-MAG y sus reformas.
- Analizar el cumplimiento del Precio por Unidad de Medida (PUM) en góndola, anaquel u otro mobiliario del establecimiento aplicado a los alimentos, productos higiénicos y productos de aseo personal, con excepción de aquellos que se comercializan en cantidades inferiores a 50 g o ml, lo anterior conforme a lo establecido en Decreto Ejecutivo N° 36749-MEIC, Reglamento Precio por Unidad de Medida.
- Determinar la presencia de bandeo en la comercialización de arroz pilado, según lo definido en el Decreto Ejecutivo N° 40310-MEIC, que reforma al Artículo 10 del Decreto Ejecutivo N° 38884-MEIC, que regula el “Precio de referencia del arroz en granza.

## 6. Productos analizados

Marcas y presentaciones de productos comercializados en puntos de venta localizados en la Zona de Los Santos, además, cortes y especies de carne pre empacada y de venta a granel, disponible al consumidor.

## 7. Método de trabajo

El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 01 y el 03 de julio de 2019 por parte de un equipo conformado por dos funcionarios (as) del Departamento de Verificación de Mercado (DVM) de la Dirección de Calidad (DCAL).

La verificación de hechos determinó el correcto etiquetado de los productos, de acuerdo al Reglamento Técnico RTCA 67.01.07:10, de Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados (Pre envasados), Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC, así mismo, se constató el cumplimiento de la siguiente normativa:

- Etiquetado de la carne cruda, molida, marinada, adobada, tenderizada y vísceras. Reglamento Técnico de Costa Rica RTCR 400:2006, Decreto Ejecutivo N° 33744-MEIC-MAG y sus reformas.
- Precio por Unidad de Medida (PUM). Decreto Ejecutivo N° 36749-MEIC y sus reformas.
- Prohibición de bandeo en el arroz. Decreto Ejecutivo N° 40310-MEIC.

Se utilizó Acta de comprobación de hechos donde quedó plasmado el resultado de la revisión, la misma sirvió de evidencia comprobatoria de la visita al comercio y fue elaborada (original y copia) por el funcionario del DVM responsable. En esta acta se consignaron las firmas del responsable y testigo del DVM, además, la del propietario, gerente, administrador o persona responsable del comercio, la copia, se entregó al interesado, como prueba de la visita y los hallazgos encontrados.

## 8. Comercios visitados

Se procedió a comprobar el cumplimiento de la normativa en 14 establecimientos comerciales localizados en la Zona de Los Santos, entre estos 8 puntos de venta visitados entre el 05 y el 06 de noviembre de 2018 (Obsérvese cuadro N° 1) y 6 comercios nuevos, seleccionados al azar. El cuadro N° 2 indica el número de comercios visitados por cantón y el cuadro N° 3, el detalle de los 14 comercios verificados.

**Cuadro N° 1**  
**Establecimientos comerciales visitados en noviembre de 2018**

N°	Comercio	Provincia	Cantón	Distrito
1	Súper Quetzal	San José	Dota	Santa María
2	Súper Santa María			
3	Supermercado Amigo		Tarrazú	San Marcos
4	Súper San Marcos			
5	Supermercado Promofermas			
6	Súper Económico (Inversiones Wupeng SRL)			
7	Súper San Marcos Tarrazú (Minisúper San Marcos)		León Cortés	San Pablo
8	Supermercado Liang			

Fuente DVM. Verificación información al consumidor en comercios orientales de la Zona de Los Santos. Noviembre 2018

**Cuadro N° 2**  
**Establecimientos comerciales visitados por cantón**

<i>Cantón</i>	<i>Cantidad de negocios</i>
Dota	3
Tarrazú	7
León Cortés	4
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

Fuente DVM. Verificación de información al consumidor en comercios de la Zona de Los Santos. Julio 2019

**Cuadro N° 3**  
**Nombre y ubicación de establecimientos comerciales visitados**

<i>Nombre del comercio</i>	<i>Ubicación</i>
1. Supermercado El Arbolito	Santa María, Dota
2. Súper Quetzal	
3. Súper Santa María	
4. Súper San Marcos Tarrazú, ahora Minisúper San Marcos	San Marcos, Tarrazú
5. Supermercado Amigo	
6. Súper Económico, ahora Inversiones Wupeng S.R.L.	
7. Súper San Marcos	
8. Coopetarrazú	
9. Supermercado Promofermas	San Lorenzo, Tarrazú
10. Súper San Lorenzo	
11. Súper Daykiri	San Pablo, León Cortés
12. Súper Compró	
13. Súper La Central	
14. Supermercado Liang	

Fuente DVM. Verificación de información al consumidor en comercios de la Zona de Los Santos. Julio 2019

## 9. Resultados

### 9.1. Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados (Pre envasados)

De los 14 comercios verificados, solo 1 incumple en materia de etiquetado general según Reglamento Técnico RTCA 67.01.07:10, de Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados (Preenvasados), Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC. Obsérvese cuadro N° 4.

**Cuadro N° 4**  
**Comercios con incumplimiento en materia de etiquetado general**

<i>Nombre del comercio</i>	<i>Ubicación</i>	<i>Hallazgos encontrados</i>	<i>N° de Acta</i>	<i>Observaciones</i>
1. Supermercado Amigo	San Marcos, Tarrazú	Los productos: Harina blanca y harina amarilla de 1000 g cada uno, carecen de etiqueta en el empaque	592-2019	Al momento de la visita, el comercio procede a eliminar de la venta los productos

Fuente DVM. Verificación de información al consumidor en comercios de la Zona de Los Santos. Julio 2019

### 9.2. Etiquetado de la carne cruda, molida, marinada, adobada, tenderizada y vísceras

De los 14 puntos de venta visitados, 6 comercios expenden productos cárnicos a granel (no empacados), de los cuales 5 incumplen en materia de etiquetado de conformidad a lo establecido en el Reglamento Técnico de Costa Rica RTCR 400:2006 de etiquetado de la carne cruda, molida, marinada, adobada, tenderizada y vísceras. Decreto Ejecutivo N° 33744-MEIC-MAG y sus reformas. Obsérvese cuadro N° 5.

Por otra parte, ninguno de los 14 comercios verificados, ofrecen al consumidor productos preempacados en carnes crudas.

**Cuadro N° 5**  
**Comercios con venta de carne cruda, molida, marinada, adobada, tenderizada y vísceras**

<i>Nombre del comercio</i>	<i>Ubicación</i>	<i>N° de Acta</i>	<i>Hallazgo encontrado</i>
1. Supermercado Promofermas	San Marcos, Tarrazú	560-2019	Incumple
2. Coopetarrazú		562-2019	Incumple
3. Súper San Lorenzo	San Lorenzo, Tarrazú	561-2019	Incumple
4. Súper El Arbolito	Santa María, Dota	559-2019	Cumple
5. Súper Daikiry L.C. S.R.L.	San Pablo, León Cortés	564-2019	Incumple
6. Súper Compro		563-2019	Incumple

Fuente DVM. Verificación de información al consumidor en comercios de la Zona de Los Santos. Julio 2019

**Cuadro N° 6**  
**Incumplimientos en materia de etiquetado de la carne cruda, molida, marinada, adobada, tenderizada y vísceras**

Nombre del comercio	Parámetros							
	Nombre del corte 5.2.1	Nombre de la especie 5.2.1	Precio 5.2.7	Proceso adicional 5.2.2	País de origen Ley 7472, artículo 34, inciso b)	Lista de ingredientes 5.2.5	% de grasa para carne molida 5.2.4	Recomendaciones de manejo y consumo del producto 5.2.6
1 Supermercado Promofermas	No	No	No	N/A	No	N/A	No	No
2 Súper San Lorenzo	No	No	No	N/A	No	N/A	No	No
3 Coopetarrazú	No	No	No	N/A	No	N/A	No	No
4 Súper Daikiry L.C. S.R.L.	Sí	No	Sí	No	No	No	No	No
5 Súper Compro	Sí	Sí	Sí	No	No	No	Sí	No

Fuente DVM. Verificación de información al consumidor en comercios de la Zona de Los Santos. Julio 2019



### 9.3. Precio por unidad de medida (PUM)

De conformidad a lo establecido en el Decreto Ejecutivo N° 36749-MEIC y sus reformas, de los 14 puntos de venta visitados, 6 comercios cumplen con el precio por unidad de medida (PUM), mientras que 8 supermercados aún no lo implementan. Obsérvese cuadro N° 7.

**Cuadro N° 7**  
**Implementación del precio por unidad de medida (PUM) en comercios visitados en la Zona de Los Santos**

<i>Nombre del comercio</i>	<i>Ubicación</i>	<i>N° de Acta</i>	<i>Hallazgo encontrado</i>
1. Súper Santa María	Santa María, Dota	540-2019	Incumple
2. Supermercado Quetzal		539-2019	Cumple
3. Súper El Arbolito		541-2019	Cumple
4. Coopetarrazú	San Marcos, Tarrazú	528-2019	Cumple
5. Supermercado Económico, ahora Inversiones Wu Peng S.R.L.		545-2019	Incumple
6. Supermercado Amigo		542-2019	Incumple
7. Supermercado Promofermas		546-2019	Cumple
8. Súper San Marcos, ahora Minisúper San Marcos		543-2019	Incumple
9. Súper San Marcos		544-2019	Cumple
10. Súper San Lorenzo	San Lorenzo, Tarrazú	547-2019	Incumple
11. Súper Daikiry L.C. S.R.L.	San Pablo, León Cortés	552-2019	Incumple
12. Súper Compró		551-2019	Cumple
13. Súper Liang		549-2019	Incumple
14. Súper Central		550-2019	Incumple

Fuente DVM. Verificación de información al consumidor en comercios de la Zona de Los Santos. Julio 2019

### 9.4. Práctica de bandeado en la comercialización de arroz pilado

De los 14 puntos de venta visitados, 7 comercios (50%) no presentaron práctica de bandeado, ofertas y/o promociones en la comercialización de arroz pilado, el detalle de los comercios se incluye en el Cuadro N° 8.

**Cuadro N° 8**  
**Establecimientos comerciales que al momento de la visita, no practicaban bandeo, ofertas o promociones en la comercialización de arroz**

<b>N°</b>	<b>Comercio</b>	<b>Cantón</b>	<b>Distrito</b>	<b>N° de Acta</b>
1	Supermercado Quetzal	Dota	Santa María	519-2019
2	Coopetarrazú	Tarrazú	San Marcos	548-2019
3	Supermercado Promofermas			526-2019
4	Súper San Marcos, ahora Minisúper San Marcos			523-2019
5	Súper San Marcos			524-2019
6	Supermercado Liang	León Cortés	San Pablo	529-2019
7	Súper Compro			531-2019

Fuente DVM. Verificación de información al consumidor en comercios de la Zona de Los Santos. Julio 2019

El detalle de los 7 establecimientos comerciales identificados con práctica de bandeo (50%), se muestran en el cuadro N° 9. Solo 1 de estos es reincidente en dicha práctica, a saber:

- Súper Santa María

**Cuadro N° 9**  
**Establecimientos comerciales que al momento de la visita, practicaban el bandeo, ofertas o promociones en la comercialización de arroz**

<b>N°</b>	<b>Comercio</b>	<b>Cantón</b>	<b>Distrito</b>	<b>N° de Acta</b>
1	Súper El Arbolito	Dota	Santa María	521-2019
2	Súper Santa María			520-2019
3	Supermercado Económico, ahora Inversiones Wupeng S.R.L.	Tarrazú	San Marcos	525-2019
4	Supermercado Amigo			522-2019
5	Súper San Lorenzo		San Lorenzo	527-2019
6	Súper La Central	León Cortés	San Pablo	530-2019
7	Súper Daikiry L.C. S.R.L.			532-2019

Fuente DVM. Verificación de información al consumidor en comercios de la Zona de Los Santos. Julio 2019

Con excepción de Súper Santamaría, se le solicito al momento de la visita a todos los comercios identificados con práctica de bandeo, ofertas y/o promociones eliminar dichas prácticas, indicación que fue acatada de manera inmediata. El caso en particular de Súper Santamaría, al tratarse de un comercio reincidente, se trasladará al Despacho del Viceministro para lo que corresponda, según el ordenamiento jurídico definido por el MEIC.

#### 10. Acciones realizadas y recomendaciones

- Se previno a los comercios encontrados con incumplimientos en las normativas verificadas para que antes de 30 días naturales, procedan a realizar las correcciones respectivas, de ello tendrán que dar fe mediante Declaración Jurada y pruebas certificadas, mismas que deberán presentarse ante el Departamento de Verificación de Mercados de la Dirección de Calidad.
- Los hallazgos encontrados en etiquetado de carnes crudas, precio por unidad de medida (PUM) y práctica de bandeo, ofertas y/o promociones en la comercialización de arroz pilado que reiteren en los incumplimientos, se trasladarán a los coordinadores de las verificaciones para el respectivo control y seguimiento del tema.
- Con respecto al etiquetado general de los alimentos previamente envasados (preenvasados), se dará seguimiento a las incidencias observadas en la verificación de los negocios, con el propósito de comprobar el cumplimiento de la normativa vigente.
- Programar una nueva visita a los establecimientos monitoreados, a fin de evidenciar el cumplimiento de los Decretos Ejecutivos verificados.

Fin del informe

Fecha: 12 de julio de 2019

Elaborado por: \_\_\_\_\_  
Bradley Esteban Saborío Badilla

Revisado y aprobado por: \_\_\_\_\_  
Orlando Muñoz Hernández