

DCAL-DVM-INF-019-2020

**Informe de Verificación de Precios de
Ofertas y Promociones en Combos y Canastas de Alimentos**



**ELABORADO POR: Eduardo Reyes Pacheco
Carlos Tinoco Rivera**

**REVISADO POR: Orlando Muñoz Hernández, Jefe
Departamento de Verificación de Mercado**

FECHA: 2020-05-25

I. 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), de reforma al Reglamento de la Ley N° 6054 Orgánica del MEIC, Decreto Ejecutivo N° 37457--MEIC, tiene dentro de sus funciones, la potestad de verificar que los comerciantes cumplan las disposiciones que establece la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 y su Reglamento, el Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, así como realizar las prevenciones y gestiones necesarias para corregir los incumplimientos que afecten los derechos e intereses legítimos, colectivos o difusos de los consumidores.

II. JUSTIFICACIÓN

En manifestaciones externadas por consumidores insatisfechos, circuladas a través de redes sociales, -un cliente hace público su malestar y enojo al constatar que en uno de los supermercados de la cadena Corporación de Supermercados Unidos, S.R.L (CSU), concretamente en el Más x Menos ubicado en San Juan de Tibás, al mostrar por videos que el contenido de la canasta o paquete familiar no era en realidad lo que se ofrecía a los consumidores, en relación con el precio de oferta, al constatar producto por producto en la caja registradora, ya que los montos totales de sus productos no cumplían con las expectativas de la oferta mencionada en el citado supermercado, al mostrar que de la compra se obtenía un ahorro muy significativo.

En razón de lo anterior, el Departamento de Verificación de Mercados de oficio tomó la decisión de hacer visitas de carácter preventivo en varios establecimientos comerciales incluyendo el comercio antes citado, donde se tenía conocimiento de la venta de las canastas familiares.

III. LEGISLACIÓN APLICABLE

La verificación de esta información fue realizada por funcionarios del Departamento de Verificación de Mercado los días 19, 20 y 21 de mayo de 2020, con la intención de verificar el cumplimiento de las obligaciones de los comerciantes para con los consumidores y recordarle al comercio visitado, la obligación que tiene de cumplir con la Ley 7472 y su Reglamento, el Decreto Ejecutivo N° 37899-MEIC, la necesidad de evitar la especulación y posibles sanciones en caso de incumplimiento.

Es menester indicar que, se hizo énfasis en la correcta aplicación del artículo 34 inciso b) de la Ley 7472, titulado obligaciones del comerciante el cual señala en lo que interesa lo siguiente:

(...)

Artículo 34°.-Obligaciones del comerciante.

Son obligaciones del comerciante y el productor, con el consumidor, las siguientes:

(...) b) Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan de forma directa sobre su decisión de consumo. Debe enterarlo de la naturaleza, la composición, el contenido, la fecha de caducidad, el peso, cuando corresponda, de las características de los bienes y servicios, el país de origen, el precio de contado en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto y la góndola o el anaquel del establecimiento comercial, así como de cualquier otro dato determinante, como sustancias adicionales que se le hayan agregado al producto original. (...)

Asimismo, se menciona que para el caso de las ofertas y promociones como el caso de los llamados combos, canastas económicas o solidarias y otras promociones se debe tener en consideración lo que señala el artículo 37 que indica:

(...)

Artículo 37°.- Oferta, promoción y publicidad.

La oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios debe realizarse de acuerdo con la naturaleza de ellos, sus características, condiciones, contenido, peso cuando corresponda, utilidad o finalidad, de modo que no induzca a error o engaño al consumidor. No pueden omitirse tales informaciones, si de ello puede derivarse daño o peligro para la salud o la seguridad del consumidor.

(...) Al productor o al comerciante que, en la oferta, la promoción, la publicidad o la información, incumpla con las exigencias previstas en este artículo, se le debe obligar a rectificar la publicidad, costearla y divulgar la información veraz u omitida, por el mismo medio y forma antes empleados. (...)

Nota: El subrayado no es del original.

Dada la ordenanza del artículo anterior, también se procedió a indicar que el comerciante tiene la obligación de informar del contenido de los productos que se incluyen en los combos o canastas familiares así como el respectivo precio de esos productos para evitar episodios como de engaño al consumidor, sean éstos de manera deliberada, por errores humanos o daños en el sistema digital, como el que sucedió en el comercio anteriormente mencionado.

IV. PROGRAMACIÓN

Con el propósito de llevar a cabo la verificación de las ofertas de canastas de abarrotes llamadas canastas familiares, se programó las visitas a los diferentes supermercados, se detalla en el siguiente cuadro 1:

Cuadro N° 1. Establecimientos visitados según programación realizada

N°	Provincia	Cantón	Distrito	Nombre del Comercio	Dirección exacta
1	SAN JOSE	TIBAS	SAN JUAN	MAS X MENOS - TIBAS	Frente a la Estacion de Sevicio San Juan, Centro Comercial Plaza del Valle
2		TIBAS	SAN JUAN	PALI - TIBAS	Frente al Paque Central de San Juan de Tibás
3		TIBAS	CUATRO REINAS	MAXI PALI - TIBAS	Costado Norte del Cementerio de Tibás
4		SAN JOSE	ZAPOTE	SHOPPERS - ZAPOTE	Frente a Repuestos Gigate, rotonda de las Garancias Sociales
6		SAN JOSE	SAN SEBASTIAN	WALMART - SAN SEBASTIAN	Frente a la Rotonda de San Sebastian
5	CARTAGO	LA UNION	TRES RIOS	PRICESMART - TRES RIOS	Diagonal al Mall Terramall
7	HEREDIA	SANTO DOMINGO	SANTA ROSA	SUPER COMPRO - SANTA ROSA	Costado Sur de la Iglesia Catolica de Santa Rosa
8		SAN PABLO	SAN PABLO	MAS X MENOS - SAN PABLO NORTE	Frente al Límite entre los Cantones de San Rafael y San Pablo
9	ALAJUELA	SAN ISIDRO	LA CEIBA	AUTOMERCADO - ALAJUELA	De los Tribunales de Justicia de Alajuela, 800 m Norte, Centro Comercial La Ceiba
10		ALAJUELA	ALAJUELA	MEGASUPER - ALAJUELA CENTRO	De la iglesia La Agonia 100 m Oeste, frente a la Municipalidad de Alajuela

V. TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo consistió en la visita programada a varios supermercados en donde se conoce por información de los comercios, que han estado promocionando paquetes o canastas familiares en la modalidad de canastas de abarrotes, para procurarle al consumidor la menor permanencia en tiempo dentro del local comercial, además de ahorrar algún valor económico por la adquisición del mismo. En el cuadro N° 2 se brinda información de los resultados obtenidos de esta verificación de precios de las canastas familiares:

Cuadro N° 2. Resultados obtenidos de la verificación de precios de las canastas familiares

N°	Nombre del Comercio	Dirección exacta	Número de Acta	Canasta Familiar	Valor de la Canasta Familiar	Valor del Tiquete de Caja	Diferencia (A favor del Consumidor)
1	MAS X MENOS - TIBAS	Frente a la Estación de Servicio San Juan, Centro Comercial Plaza del Valle	419-2020	NO (**)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
2	PALI - TIBAS	Frente al Paque Central de San Juan de Tibás	420-2020	SI (***)	7750	8405	655
					7750	7525	-225
3	MAXI PALI - TIBAS	Costado Norte del Cementerio de Tibás	426-2020	SI	7750	7965	215
4	SHOPPERS - ZAPOTE	Frente a Repuestos Gigate, rotonda de las Garantías Sociales	427-2020	SI (*)	11000	12410	1410
5	PRICESMART - TRES RIOS	Diagonal al Mall Terramall	428-2020	SI	18000	18000	0
6	WALMART - SAN SEBASTIAN	Frente a la Rotonda de San Sebastian	429-2020	SI	15800	8150	7650
7	SUPER COMPRO - SANTA ROSA	Costado Sur de la Iglesia Católica de Santa Rosa	429-2020 A	NO (**)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
8	MAS X MENOS - SAN PABLO NORTE	Frente al Límite entre los Cantones de San Rafael y San Pablo	430-2020	NO	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
9	AUTOMERCADO - ALAJUELA	De los Tribunales de Justicia de Alajuela, 800m Norte, Centro Comercial La Ceiba	431-2020	SI (*)	30000	31145	1145
10	MEGASUPER - ALAJUELA CENTRO	De la iglesia La Agonia 100 m Oeste, frente a la Municipalidad de Alajuela	432-2020	NO	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

(*) Faltaron productos que no estaban en góndola

(**) Sacaron de la venta, las canastas familiares

(***) Recomendación: Inmediatamente tenían que modificar el contenido de esa canasta familiar.

En los comercios se conversó con la Gerencia o Administración de cada establecimiento acerca de la visita y el propósito de la misma y en caso de tener la oferta en góndola o anaquel, se procedió en el acto a revisar si estaba la lista de los

productos que contiene ese paquete, para poder pasarlo frente a la caja y obtener un ticket de caja con el producto y su respectivo precio y el total de la canasta ofertada.

Luego se comprobó que el precio total ofrecido, coincidiera con el de los productos individuales, resultando que efectivamente coincidieron precio y oferta, en algunos casos tenían un monto superior al ofrecido, dando un beneficio económico al consumidor y en un caso donde el monto de la canasta familiar era menor que el monto total de los productos, se sugirió corregir inmediatamente el contenido de la canasta.

Cabe mencionar que en el Supermercado donde se grabó el video que presentó problemas entre precio ofrecido al consumidor y el precio total de los productos en la canasta, la misma ya no estaba en góndola o anaquel, por lo que este Ministerio no pudo comprobar “in situ” la preocupación externada en redes sociales.

Se levantaron Actas de Comprobación de hechos y se dejó copia de la misma en el comercio, debidamente firmada por los Analistas de mercado y la persona encargada en ese momento de la Administración del comercio visitado.

Adicionalmente, se hizo énfasis en la aplicación de los artículos 34 inciso b) y 37 de la Ley 7472 ya mencionada y que en caso de incumplimiento, el comercio se hace acreedor a una denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor y sus posibles implicaciones económicas por infringir la legislación aplicable para estos efectos.

Ofertas de productos individuales: Como parte de las verificaciones realizadas a las canastas o paquetes familiares, también se procedió a revisar al azar ofertas y promociones de productos individuales expuestas a los consumidores, esto con el fin de corroborar la información que los comercios presentan a los consumidores y que sea lo suficientemente clara y veraz para que los consumidores puedan tomar

decisiones correctas de consumo. Los resultados de estas verificaciones, se detallan en el siguiente cuadro N° 3:

Cuadro N° 3. Resultados obtenidos de la verificación de precios de las Ofertas y Promociones

N°	Provincia	Número de Acta	Productos en Oferta	Nombre del producto	Nombre del Comercio			Cumplimiento
					Antes	Actual	Ahorro	
1	MAS X MENOS - TIBAS	419-2020	SI	NA	NA	NA	NA	NA
2	PALI - TIBAS	420-2020	SI	NA	NA	NA	NA	NA
3	MAXI PALI - TIBAS	426-2020	SI	NA	NA	NA	NA	NA
4	SHOPPERS - ZAPOTE	427-2020	NO	NA	NA	NA	NA	NA
5	PRICESMART - TRES RIOS	428-2020	NO	NA	NA	NA	NA	NA
6	WALMART - SAN SEBASTIAN	429-2020	NO	NA	NA	NA	NA	NA
7	SUPER COMPRO - SANTA ROSA	429-2020 A	SI	Trampa adhesiva para ratas filix	460	350	100	Cumple
				Racumin cerbo, 100 g	980	790	140	Cumple
8	MAS X MENOS - SAN PABLO NORTE	430-2020	SI	Helado de Vanilla, Limon y fresa 499g	5650	4950	700	Cumple
				Helado POPS nieve de Guanabana 744 g	3550	3000	550	Cumple
				Helado POPS cremoso vainilla 536 g	3520	2975	545	Cumple
				Kimby torta Pollo, 8 unid	2600	1950	650	Cumple
				Fuze Tea melocotón, 3L	1275	1150	125	Cumple
				colgate crema total 12, 150 ml	2850	2500	350	Cumple
				Ke lloggs zucaritas, 710 g	3350	3050	300	Cumple
Leche fortific Dos Pinos, 3 pack 3000 ml	2200	1760	440	Cumple				
9	AUTOMERCADO - ALAJUELA	431-2020	SI	Desodorante Ambiental en aerosol Bora, 250 g	3035	1970	1065	Cumple
				Detergente en polvo Ariel, 2500 g	5000	4000	1000	Cumple
				Tomate Licuado, 1000g	1910	1525	385	Cumple
				Pan Plano girasol y avena, 200 g	2625	1835	790	Cumple
				Jugo de granada sin azucar, 370 ml	2670	1865	805	Cumple
Helado Mochi fresa ve gano, 258 g	6395	4475	1920	Cumple				
10	MEGASUPER - ALAJUELA CENTRO	432-2020	SI	Protector diario regular Saba, 45 unid	1715	1150	565	Cumple
				Panal Natcare TG3 Huggles, 76 unid	11340	9895	1245	Cumple
				Higiene Masculino Jabon pulguis lid	2560	2176	384	Cumple
				Harina maiz cascado mas eca 850 g	1290	1150	140	Cumple
				Amoz precodido Luis lana, 1000 g	1150	975	175	Cumple

Fotografías tomadas en los diferentes establecimientos Comerciales visitados



VI. RECOMENDACIONES

Para los comercios se recomendó:

1. Mantener la correcta información del producto ofrecido.
2. Indicar siempre el precio de venta del producto.
3. En los casos de ventas de ofertas y promociones en la modalidad de paquetes o canastas de abarrotes y otras ofertas como las de productos sanitarios, asegurarse que el precio sugerido en el anaquel o góndola coincida con el ticket de caja.

Para los consumidores se recomienda:

1. Al enterarse de la venta de ofertas y promociones, tener presente que éstas tengan la lista de productos y el respectivo precio de cada uno de estos.
2. En la medida de lo posible, comparar los precios de anaquel con lo ofrecido por la oferta.
3. En los casos de ventas de ofertas y promociones en la modalidad de paquetes o canastas de abarrotes como las de productos alimenticios, verificar que tengan los productos ofrecidos y el precio coincida con el pagado en caja.
4. Al identificar acciones por parte del Comercio que puedan afectar sus derechos se debe acudir en primera instancia a la gerencia o administración del local a presentar la queja.
5. Interponer la respectiva denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor, en caso de que el comercio no atienda la demanda fundada del consumidor.

VII. BIBLIOGRAFÍA

Actas de comprobación de hechos de la Dirección de Calidad y el Departamento de Verificación de Mercado.