

**DCAL-DVM-INF-021-18**

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



**Elaborado por: Esteban Saborío Badilla**

**Revisado por: Orlando Muñoz Hernández**

**Fecha: 2018-11-20**

## 1. Introducción

La Dirección de Calidad del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, de conformidad con las potestades que le asigna la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley N° 7472), tiene dentro de sus objetivos, la verificación de productos en el mercado con el fin de constatar la información otorgada al consumidor, el cumplimiento de la Ley, las declaraciones de las normas de calidad, los reglamentos técnicos y demás disposiciones, cuyo objetivo es proteger en forma efectiva los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Con este tipo de estudios, se pretende mejorar el nivel de cumplimiento de la regulación aplicable, implementando políticas de carácter preventivo y correctivo en el comercio, en aras de que se cumplan los derechos de los consumidores y las obligaciones de quienes ejercen, el comercio de bienes y servicios.

## 2. Objetivo

Verificar el cumplimiento de la Ley N° 7472 supra citada y su Reglamento (Decreto Ejecutivo N° 37899-MEIC), así como el Reglamento Técnico RTCA 67.01.07:10 de Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados (Preenvasados), Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC, esto con el fin de brindar información clara y oportuna a los consumidores.

También se consideró importante, en los casos que correspondiera, verificar 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.
- Precios oficiales del arroz pilado. Decreto Ejecutivo N° 40820-MEIC.
- Prohibición de bandeo en el arroz. Decreto Ejecutivo N° 40310-MEIC.

## 3. Antecedentes

Mediante nota sin número de oficio, recibida en el Despacho de la Sra. Ministra el 27 de agosto de 2018, el señor Carlos Vargas Leitón, Gerente General de Coopetarrazú, solicita 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 supermercados propiedad de

comerciantes orientales en la Zona de Los Santos, donde se han identificado situaciones, tales como:

1. Etiquetado en otros idiomas e incluso en mandarín.
2. Productos en góndola hasta con un año de vencidos.
3. Producto de origen animal empacado sin ninguna identificación, ni aplicación de los reglamentos correspondientes (carne, pollo, mariscos).
4. Distribución de carne tenderizada sin identificar.
5. Producto alimenticio reempacado como harina, azúcar y similares, sin ninguna información de contenido, fecha de empaque y fecha de vencimiento.

Para la atención de dicha petición y en vista de falta de información sobre los comercios sujetos de esta preocupación y su ubicación, el 14 de septiembre de 2018, el Departamento de Verificación de Mercados de la Dirección de Calidad solicita a través de correo electrónico dirigido al señor Vargas Leitón, los nombres y las direcciones físicas de los comercios que requieren de la comprobación de hechos por parte de MEIC y MAG. Para la misma fecha, el señor Gustavo Elizondo Fallas, Asistente Técnico de Gerencia de Coopetarrazú remite, mediante correo electrónico los datos solicitados, en la que se identifican 8 comercios.

#### **4. Método de trabajo**

Al tratarse de una solicitud planteada al MEIC y al MAG, en virtud de las situaciones encontradas por Coopetarrazú en los comercios orientales en la Zona de Los Santos, se coordinó con la señora Silvia Ruiz de la oficina regional del Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA), ubicada en Santa María de Dota, la inspección en conjunto para la comprobación de los hechos denunciados.

El trabajo de campo de una primera visita se realizó el 04 y 05 de octubre de 2018, se visitaron los 8 establecimientos comerciales denunciados, para esto, se hicieron equipos de trabajo conformados por dos funcionarios del Departamento de Verificación de Mercados del MEIC y dos funcionarios de SENASA.

Se utilizó Acta de verificación de hechos para plasmar la existencia o no de los hechos denunciados. Cuando se identificaron incumplimientos a la Ley N° 7472 y su Reglamento, así como del Reglamento Técnico RTCA 67.01.07:10 de Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados (Preenvasados), Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC, se previno al comercio para que en el plazo indicado en Acta, se procediera a corregir las situaciones encontradas.

El Acta de verificación de hechos sirvió como constancia de la visita al comercio y fue levantada por el funcionario responsable del Departamento de Verificación de Mercados (DVM). En esta quedaron las firmas del responsable y testigo de este Departamento, además de la firma del propietario, gerente, administrador o persona responsable del comercio. Dicha Acta se levantó en original y copia, misma que fue entregada al interesado en el comercio, como prueba de la visita y los hallazgos encontrados.

Aprovechando la visita a los comercios, se instruyó y entregó información a los propietarios, administradores o encargados, sobre los siguientes temas:

- 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.
- Precios oficiales del arroz pilado. Decreto Ejecutivo N° 40820-MEIC.
- Prohibición de bandeo en el arroz. Decreto Ejecutivo N° 40310-MEIC.

Los nombres de los 8 establecimientos comerciales visitados y su ubicación se muestran en el Cuadro N° 1:

**Cuadro N° 1**  
**Establecimientos comerciales visitados**

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			

Con el propósito de corroborar el cumplimiento de la prevención realizada durante la primera visita, se realizó una segunda visita a los 8 comercios entre el 05 y el 06 de noviembre de 2018, por parte de dos funcionarios del MEIC.

## 5. Resultados de primera visita a los comercios

Como resultado de las visitas realizadas, se encontraron los siguientes hallazgos:

### 5.1 Establecimiento comercial: Súper Quetzal

- Ubicación: Santa María de Dota
- Fecha: 04/10/2018
- N° de Acta: 1245-2018

Hallazgos:

- El producto denominado mayonesa en paquete, marca Sabor del Este, código de barras 87334500022, incumple con los siguientes requisitos de etiquetado, según Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC: Lista de ingredientes, contenido neto, dirección del proveedor y país de origen.
- Los productos denominados toallas húmedas para bebé y toallas con colágeno, cuentan con etiquetado en otro idioma distinto al español, incumpliendo con lo dispuesto en el Artículo 34, inciso b) de la Ley 7472 y su Reglamento.
- El establecimiento comercial no cuenta con venta de carne de res o cerdo a granel o preempacado. Solo se comercializa venta de pollo a granel, la cual cumple con lo establecido en el Artículo 34, inciso b) de la Ley 7472.

### 5.2 Establecimiento comercial: Súper Santa María

- Ubicación: Santa María de Dota
- Fecha: 04/10/2018
- N° de Acta: 1244-2018

Hallazgos:

- El producto denominado bebida ginseng con miel y ginkgo bloba, código de barras 6915313100047, incumple con los siguientes requisitos de etiquetado según Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC: Lista de ingredientes, contenido neto, registro sanitario, nombre y dirección del proveedor y país de origen.

- El producto denominado toallas húmedas para bebé, cuenta con etiquetado en otro idioma distinto al español, incumpliendo con lo dispuesto en el Artículo 34, inciso b) de la Ley 7472 y su Reglamento.
- El establecimiento comercial no cuenta con venta de carne de res o cerdo a granel o preempacado. Solo se comercializa venta de pollo a granel, la cual cumple con lo establecido en el Artículo 34, inciso b) de la Ley 7472.

### 5.3 Establecimiento comercial: Supermercado Amigo

- Ubicación: Santa Marcos de Tarrazú
- Fecha: 05/10/2018
- N° de Acta: 1249-2018

#### Hallazgos:

- Los productos denominados masa, harina y plátano frito, no cuentan con etiqueta en el empaque, incumpliendo con todos los requisitos de etiquetado según Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC: Nombre del alimento, contenido neto, nombre y dirección del productor o distribuidor, país de origen, N° de lote, fecha de vencimiento e instrucciones de conservación.
- El establecimiento comercial no cuenta con venta de carne de res o cerdo a granel o preempacado.

### 5.4 Establecimiento comercial: Súper San Marcos

- Ubicación: San Marcos de Tarrazú
- Fecha: 05/10/2018
- N° de Acta: 1248-2018

#### Hallazgos:

- Los productos denominados harina, masa y leche en polvo no cuentan con etiqueta en el empaque, incumpliendo con todos los requisitos de etiquetado según Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC: Nombre del alimento, contenido neto, nombre y dirección del productor o distribuidor, país de origen, N° de lote, fecha de vencimiento e instrucciones de conservación.

- El producto denominado detergente en polvo no cuenta con etiqueta en el empaque, incumpliendo con todos los requisitos de etiquetado según lo establecido en la Ley N° 7472, inciso b) y su Reglamento: Nombre del producto, contenido neto, nombre y dirección del productor o distribuidor.
- El establecimiento comercial no cuenta con venta de carne de res o cerdo a granel o preempacado.

### 5.5 Establecimiento comercial: Supermercado Promofermas

- Ubicación: San Marcos de Tarrazú
- Fecha: 04/10/2018
- N° de Acta: 1246-2018

#### Hallazgos:

- Los productos denominados masa y harina empacada, incumplen con los siguientes requisitos de etiquetado según Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC: Nombre del alimento, contenido neto, nombre y dirección del proveedor, país de origen, N° de lote, fecha de vencimiento e instrucciones de conservación.
- El producto denominado toallas húmedas para bebé, cuenta con etiquetado en otro idioma distinto al español, incumpliendo con lo dispuesto en el Artículo 34, inciso b) de la Ley 7472 y su Reglamento.
- El producto denominado pañales para bebé no cuenta con etiqueta en el empaque, incumpliendo con todos los requisitos de etiquetado según lo establecido en la Ley N° 7472, inciso b) y su Reglamento.
- El establecimiento comercial cuenta con carnicería la cual expende productos de res y cerdo a granel, mismos que cumplen, en materia de etiquetado, con lo dispuesto en la normativa.

### 5.6 Establecimiento comercial: Súper Económico

- Ubicación: San Marcos de Tarrazú
- Fecha: 05/10/2018
- N° de Acta: 1251-2018

#### Hallazgos:

- Los productos denominados harina y masa no cuentan con etiqueta en el empaque, incumpliendo con todos los requisitos de etiquetado según Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC: Nombre del alimento, contenido neto, nombre y dirección del productor o distribuidor, país de origen, N° de lote, fecha de vencimiento e instrucciones de conservación.
- El producto denominado plátanos tostados, marca El Sabor del Tejar, código de barras 85560337, incumple con los siguientes requisitos de etiquetado según Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC: N° de lote y fecha de vencimiento.
- Los productos denominados toallas húmedas marca Baby Tender y toallas húmedas marca Baby Angel, códigos de barras 6932885368262 y 6956954100010 respectivamente, cuentan con etiquetado en otro idioma distinto al español, incumpliendo con lo dispuesto en el Artículo 34, inciso b) de la Ley 7472 y su Reglamento.
- El establecimiento comercial no cuenta con venta de carne de res y cerdo a granel o preempacado.

#### 5.7 Establecimiento comercial: Súper San Marcos Tarrazú

- Ubicación: San Marcos de Tarrazú
- Fecha: 05/10/2018
- N° de Acta: 1250-2018

#### Hallazgos:

- Los productos denominados harina y masa no cuentan con etiqueta en el empaque, incumpliendo con todos los requisitos de etiquetado según Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC: Nombre del alimento, contenido neto, nombre y dirección del productor o distribuidor, país de origen, N° de lote, fecha de vencimiento e instrucciones de conservación.
- El establecimiento comercial no cuenta con venta de carne de res y cerdo a granel o preempacado.

#### 5.8 Establecimiento comercial: Supermercado Liang

- Ubicación: San Pablo de León Cortés
- Fecha: 04/10/2018
- N° de Acta: 1247-2018



## Hallazgos

- Los productos denominados harina y masa no cuentan con etiqueta en el empaque, incumpliendo con todos los requisitos de etiquetado según Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC: Nombre del alimento, contenido neto, nombre y dirección del productor o distribuidor, país de origen, N° de lote, fecha de vencimiento e instrucciones de conservación.
- El establecimiento comercial no cuenta con venta de carne de res y cerdo a granel o preempacado.

## 6. Resultados de segunda visita a los comercios

Como resultado de la segunda visita realizada, se encontraron los siguientes hallazgos:

### 6.1 Establecimiento comercial: Súper Quetzal

- Ubicación: Santa María de Dota
- Fecha: 06/11/2018
- N° de Acta: 1415-2018

#### Hallazgos:

- Los productos prevenidos en Acta 1245-2018, no se encontraban a la venta al momento de la segunda visita. Indica el encargado del punto de venta que dichos productos ya no se comercializan por continuar con problemas en el etiquetado.

### 6.2 Establecimiento comercial: Súper Santa María

- Ubicación: Santa María de Dota
- Fecha: 06/11/2018
- N° de Acta: 1414-2018

#### Hallazgos:

- Los productos prevenidos en Acta 1244-2018, no se encontraban a la venta al momento de la segunda visita. Se procede a verificar productos similares a fin de determinar el cumplimiento del etiquetado, encontrando que todos cumplen con la normativa.

### 6.3 Establecimiento comercial: Supermercado Amigo

- Ubicación: Santa Marcos de Tarrazú
- Fecha: 05/11/2018
- N° de Acta: 1410-2018

#### Hallazgos:

- Los productos prevenidos en Acta 1249-2018, no se encontraban a la venta al momento de la segunda visita. El propietario del punto de venta, indica que los productos ya no serán comercializados más por parte del negocio.

### 6.4 Establecimiento comercial: Súper San Marcos

- Ubicación: San Marcos de Tarrazú
- Fecha: 05/11/2018
- N° de Acta: 1409-2018

#### Hallazgos:

- Los productos prevenidos en Acta 1248-2018, cumplen en materia de etiquetado con lo dispuesto en la normativa.

### 6.5 Establecimiento comercial: Supermercado Promofermas

- Ubicación: San Marcos de Tarrazú
- Fecha: 05/11/2018
- N° de Acta: 1412-2018

#### Hallazgos:

En cuanto a la prevención realizada en Acta 1246-2018, se logró determinar, en segunda visita al comercio, lo siguiente:

- Los productos denominados masa y harina empacada continúan incumpliendo con los siguientes requisitos de etiquetado según Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC: Nombre del alimento, contenido neto, nombre y dirección del proveedor, país de origen, N° de lote, fecha de vencimiento e instrucciones de conservación.
- El producto denominado toallas húmedas para bebé, no se encontraba a la venta al momento de la visita.

- El día viernes 09 de noviembre de 2018, el señor Chen Xihao, propietario del comercio, presenta ante el Departamento de Verificación de Mercados, Declaración Jurada con fotografías que demuestran el cumplimiento de lo prevenido.

#### **6.6 Establecimiento comercial: Súper Económico**

- Ubicación: San Marcos de Tarrazú
- Fecha: 06/11/2018
- N° de Acta: 1413-2018

#### Hallazgos:

En cuanto a la prevención realizada en Acta 1251-2018, se logró determinar, en segunda visita al comercio, lo siguiente:

- Los productos denominados harina y masa cuentan con etiqueta en el empaque con todos los requisitos de etiquetado, según el citado Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC.
- Los productos denominados: Plátanos tostados, marca El Sabor del Tejar, código de barras 85560337; Toallas húmedas marca Baby Tender y toallas húmedas marca Baby Angel, códigos de barras 6932885368262 y 6956954100010 respectivamente, no se encontraban a la venta al momento de la segunda visita.

#### **6.7 Establecimiento comercial: Súper San Marcos Tarrazú**

- Ubicación: San Marcos de Tarrazú
- Fecha: 05/10/2018
- N° de Acta: 1250-2018

#### Hallazgos:

- Los productos prevenidos en Acta 1250-2018, denominados harina y masa no se encontraban a la venta al momento de la segunda visita.

#### **6.8 Establecimiento comercial: Supermercado Liang**

- Ubicación: San Pablo de León Cortés
- Fecha: 05/11/2018
- N° de Acta: 1408-2018

## Hallazgos

- Al momento de la segunda visita al comercio, los productos prevenidos en Acta 1247-2018 denominados harina y masa, cuentan con etiqueta en el empaque, cumpliendo con todos los requisitos respectivos, según Decreto Ejecutivo N° 37280-COMEX-MEIC.

## 7. Acciones realizadas

- Mediante la respectiva prevención realizada en la primera visita a los comercios, se procedió a otorgarles 30 días naturales a los que se detectaron con incumplimientos, para que remitieran a la Dirección de Calidad una declaración jurada debidamente certificada junto con pruebas o evidencias, de que el comercio cumplió con lo prevenido, según lo estipulado en el artículo 102 del Reglamento a la Ley N° 7472 (Decreto Ejecutivo N° 37899-MEIC).
- El Departamento de Verificación de Mercados de la Dirección de Calidad no recibió, en el plazo otorgado, ninguna Declaración Jurada por parte de los comercios prevenidos que comprobara el cumplimiento de lo prevenido.
- De esta primera visita, se identificaron productos que son regulados por normativa del Ministerio de Salud, razón por la cual el artículo denominado toallas húmedas para bebé, marca Baby Tender, código de barras 6937467600686, fue remitido a ese Ministerio en fecha 08/10/2018 según Oficio N° DCAL-DVM-297-2018, a fin de que tomen las acciones que correspondan, lo anterior, de conformidad con el Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 71.03.37:07 de Registro e inscripción sanitaria de productos higiénicos y Reglamento Técnico RTCA 71.03.38:07 de Etiquetado de productos higiénicos y el Reconocimiento del Registro o Inscripción Sanitaria de Productos Higiénicos (Decreto Ejecutivo N° 34887-COMEX-S-MEIC).
- Una vez transcurrido el plazo de las respectivas prevenciones, se realizó una segunda visita a todos los establecimientos comerciales, con el propósito de corroborar si cumplieron o no con la prevención realizada.
- De esta segunda visita, se constató que todos los comercios se encontraban al día con sus obligaciones con la normativa aplicable, en materia de etiquetado general y etiquetado de carnes crudas, según correspondiera.

- En cuanto a la venta de pollo a granel, cabe señalar que el MEIC, no cuenta con Reglamento Técnico que regule el etiquetado de este producto, por tanto, únicamente se procedió a verificar lo establecido en el Artículo 34, inciso b) de la Ley 7472, en relación con el precio de venta al consumidor. Es oportuno indicar que, al realizarse de manera coordinada la primera visita a los comercios por parte del MEIC y SENASA, es esta última institución, de acuerdo a sus competencias, la que procedió a verificar los requisitos sanitarios, de inocuidad y otros.

## 8. Recomendaciones

- Programar visitas constantes a los establecimientos monitoreados, con el propósito de dar seguimiento y determinar el cumplimiento de etiquetado de los productos, conforme la regulación aplicable.

Fin del informe

Fecha: 20 de noviembre de 2018

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

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