

**DCAL-DVM-INF-017-2019**

## **Verificación de etiquetado y precios de juguetes**



**Elaborado por: Esteban Saborío Badilla**

**Revisado por: Orlando Muñoz Hernández**

**Fecha: 2019-10-08**

## 1. Antecedentes:

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 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 Orgánica del MEIC N° 6054, tiene entre 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, por otra parte, supervisar la presencia de un comercio equitativo que asegure prácticas comerciales que promuevan una relación comercial voluntaria y justa entre productores y consumidores.

Este tipo de estudios pretenden velar por 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, supervisar un comercio justo que permita mediante procesos de comercialización de los productos, igualdad de beneficios para todos los participantes en la cadena de consumo.

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 además, trasladar los resultados de las investigaciones y verificaciones de mercado, cuando resulte pertinente, a las diferentes instancias del Ministerio, según su competencia.

## 2. Objetivo

Verificar el cumplimiento de la Ley N° 7472 supra citada, en materia de precios visibles al consumidor, así como el Reglamento Técnico RTCR 421:2008. Juguetes. Etiquetado, Decreto Ejecutivo N° 34978-MEIC, esto con el fin de brindar información clara y oportuna a los consumidores.

### 3. Marco Legal

#### 3.1 En el caso de información de precios:

- **Ley 7472, Artículo 34, Obligaciones del comerciante, inciso b):** *“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...”*

Nota: El subrayado no es del original.

#### 3.2 En el caso de etiquetado:

- Reglamento Técnico RTCR 421:2008. Juguetes. Etiquetado, Decreto Ejecutivo N° 34978-MEIC.

Los juguetes, deben ostentar la siguiente información en forma legible en una o más etiquetas permanentes colocadas en lugar accesible a la vista de los consumidores, de acuerdo con sus características en los casos y términos que señala este reglamento técnico:

- 3.1.1 Generalidades. Tiene etiquetado en idioma Español.
- 3.1.2.1 Nombre del producto: deberá indicar “nombre específico” del producto cuando éste no sea plenamente identificable a simple vista por el consumidor.
- 3.1.2.2 Nombre o razón social, teléfono del productor o responsable de la fabricación, importación o distribución del juguete.
- 3.1.2.3 País de origen del producto.
- 3.1.2.4 Leyenda que indique la edad del usuario recomendada por el fabricante.
- 3.1.2.5 La indicación “**ADVERTENCIA, SE DEBE UTILIZAR BAJO LA VIGILANCIA DE UN ADULTO**”, para los casos que señala este reglamento.

- g) 3.1.2.6 Aquellos juguetes que, debido a sus funciones, dimensiones, características, propiedades u otros motivos, son claramente inadecuados y podrían resultar peligrosos para niños menores de 3 años, deben llevar la indicación siguiente: **“ADVERTENCIA, NO APROPIADO PARA NIÑOS MENORES DE 3 AÑOS”**.

Esta advertencia debe completarse mediante una indicación concisa, la cual también puede figurar en las instrucciones de uso, que explique los riesgos específicos que motivan dicha exclusión. Esta disposición no aplica a los juguetes que de forma manifiesta, a causa de sus funciones, dimensiones y uso del producto no sean susceptibles a destinarse a niños menores de 3 años. En el uso debe considerarse el uso previsible que se puede dar al producto, según la finalidad establecida por el fabricante.

- h) 3.1.2.7 Los juguetes que contengan partes pequeñas, que puedan ser ingeridas y/o inhaladas por niños menores de 3 años, deben agregar a la advertencia anterior, la indicación: **“CONTIENE PARTES PEQUEÑAS”**. En tales casos, también debe indicarse una advertencia sobre la necesidad de supervisión de una persona adulta.
- i) 3.1.2.8 Los juguetes acuáticos deben llevar una leyenda precautoria que indique que se trata de un juguete y que debe ser utilizado sólo en agua donde el niño pueda permanecer de pie y bajo la supervisión de un adulto. El color de dicha leyenda debe contrastar con el cuerpo del juguete a fin de que puedan apreciarse sin dificultad a simple vista.
- j) 3.1.2.9 Los juguetes que requieran precauciones especiales para su manejo, según lo establezca el fabricante, deberán ir acompañados de instructivos. Dichos instructivos deben contener las indicaciones claras y precisas para su uso normal, así como las advertencias necesarias para el manejo seguro y confiable de los mismos.

- k) 3.1.2.13 Las patinetas o patines de ruedas para niños y aquellos que son usados utilizando la propia fuerza del niño o la niña o por algún mecanismo eléctrico o mecánico, que se pongan a la venta como juguetes, deben contener la indicación: **“ADVERTENCIA, SE DEBE UTILIZAR BAJO LA SUPERVISIÓN DE UN ADULTO Y CON EQUIPO DE PROTECCIÓN”**. Además, las instrucciones de uso deben recordar que el juguete debe utilizarse lejos de la vía pública, con el fin de evitar accidentes por caídas y colisiones del niño y de otras personas. También deben proporcionarse indicaciones acerca del equipo protector recomendado: cascos, rodilleras, guantes, coderas, etc.
- l) 3.1.2.14 Los juguetes de salón, mesa o educativos, deberán indicar si implican riesgos para niños menores de tres años.

#### 4. Variables verificadas

Con base en la normativa señalada, se definieron las siguientes variables a verificar en materia de etiquetado de juguetes, de acuerdo con el citado Decreto Ejecutivo N° 34978-MEIC, además de la información de precios al consumidor que debe estar presente en cada uno de los establecimientos comerciales visitados. A continuación se detallan las variables:

- Precios visibles al consumidor.
- Etiquetado en idioma español.
- Razón social y teléfono del fabricante, o distribuidor.
- País de origen.
- Edad del usuario recomendada.
- Advertencia sobre partes pequeñas: para productos específicos según acta.
- Advertencia de supervisión de adultos: para productos específicos según acta.
- Advertencia “no apropiado para niños menores de 3 años”: para productos específicos según acta.
- Advertencia “se debe utilizar bajo la supervisión de un adulto y con equipo de protección”: para productos específicos según acta.

## 5. Metodología:

### 5.1 Metodología de verificación de precios

Se utilizó metodología de confirmación y comprobación con la información presentada por los negocios comerciales en los habladores de las góndolas o anaqueles y los precios que le cobran al consumidor en la caja, para ello se solicitó al gerente, administrador o encargado, pasar los productos por la caja y entregar el ticket de caja correspondiente de los productos monitoreados. En caso de no ser posible un ticket de caja o copia de factura, se solicitó una factura proforma.

Se verificó que los precios consignados en el acta, fueran los mismos que se indicaban en el ticket de caja, copia de factura o factura proforma, según sea el caso.

### 5.2 Escogencia de juguetes

Se utilizaron los siguientes criterios en la selección de juguetes:

- Que sean adecuados a la edad del niño y a su momento evolutivo.
- Que fomenten la comunicación y el aprendizaje.
- Que sean agradables para los sentidos.
- Que sean los más comercializados en la actualidad por los distribuidores en el mercado nacional.
- Que cumplan características como innovación, moda, aspectos tecnológicos y de fácil manejo según la demanda por el mercado nacional.

### 5.3 Clasificación de juguetes por edades

Se establecieron los grupos de edad para los cuales se orientan los tipos de juguetes, conforme a la clasificación determinada por especialistas en la materia y los fabricantes de juguetes: 0 a 2 años, 2 a 6 años y 6 a 11 años.

## 5.4 Establecimientos comerciales visitados

El trabajo de campo se realizó del 01 al 03 de octubre de 2019. Se visitaron 18 establecimientos comerciales de la Gran Área Metropolitana (GAM) escogidos a conveniencia, utilizando como puntos de partida las tiendas más tradicionales ubicadas en San José, Cartago, Heredia y Alajuela. Se visitaron puntos de venta particulares, como de cadenas.

En el Cuadro N° 1 se indican las cantidades de comercios visitados por provincia y en el Cuadro N° 2 los nombres de estos comercios:

**Cuadro N° 1**  
**Número de comercios visitados por provincia**

<i>Provincia</i>	<i>Cantidad de comercios</i>
Alajuela	6
Cartago	4
Heredia	3
San José	5
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Fuente DVM. Verificación de etiquetado y precios de juguetes. Octubre 2019

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

<i>N°</i>	<i>Comercio</i>	<i>Provincia</i>	<i>Cantón</i>	<i>Distrito</i>	<i>Acta N°</i>
1	Librería Lehmann	Alajuela	Central	Primero	1043-2019
2	Almacén El Rey				1044-2019
3	Toys City Mall				1053-2019
4	Almacén Llobet				1042-2019
5	Tienda Ekono City Mall				1052-2019
6	Pequeño Mundo				1051-2019
7	PASOCA	Cartago	La Unión	San Juan	1055-2019
8	Mundo Mágico		Central	San Nicolás	1049-2019
9	Casoma				1056-2019
10	Librería Cartago			Occidental	1048-2019
11	Tienda Aliss, Paseo de Las Flores	Heredia	Central	Primero	1041-2019
12	Bazar Alicia				1040-2019
13	Walmart			San Francisco	1039-2019

N°	Comercio	Provincia	Cantón	Distrito	Acta N°
14	Monkey lú Multiplaza	San José	Escazú	Primero	1046-2019
15	Librería Universal				1045-2019
16	Juguetón de Cemaco				1047-2019
17	Almacén Rodolfo Leitón		Central	Merced	1054-2019
18	Almacenes Simán		Curridabat	Primero	1050-2019

Fuente DVM. Verificación de etiquetado y precios de juguetes. Octubre 2019

## 6. Resultados

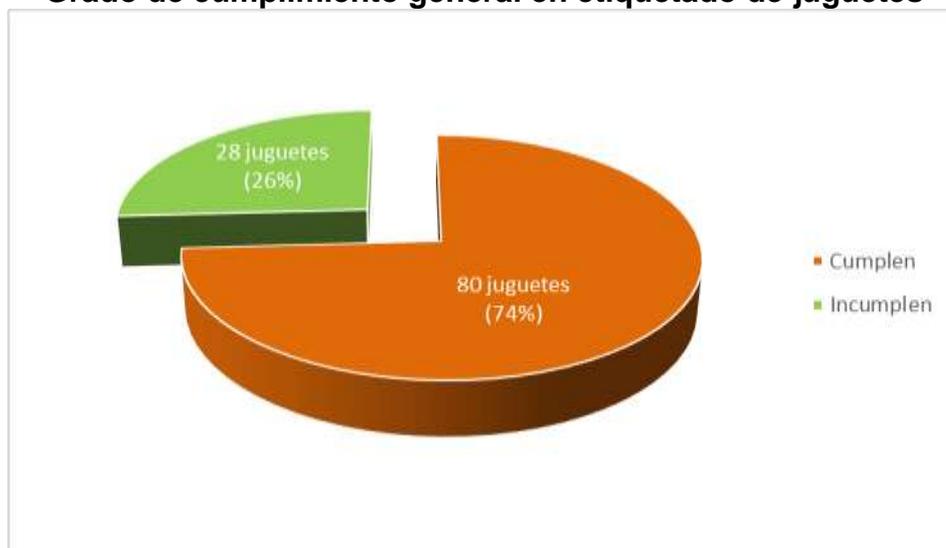
### 6.1 Precios de juguetes

No se encontraron, en los puntos de venta visitados, incumplimientos por falta de información en los precios de venta de juguetes, así como, especulación de los mismos al comparar el precio en góndola con el precio indicado en ticket de caja o factura proforma.

### 6.2 Etiquetado de juguetes

Como resultado del trabajo en los establecimientos comerciales visitados, se verificaron un total de 108 juguetes, de los cuales el 74% de estos (80 juguetes) cumplen con las normas de etiquetado verificadas y el 26% (28 juguetes) no cumplieron con el etiquetado (**ver Gráfico 1**).

**Gráfico 1**  
**Grado de cumplimiento general en etiquetado de juguetes**



Fuente DVM. Verificación de etiquetado y precios de juguetes. Octubre 2019

De los 28 juguetes que se encontraban con incumplimientos de etiquetado (26%), 1 de estos no indica el nombre del producto; 6 juguetes carecen de etiquetado en idioma español; 17 no contaban con el nombre o razón social del productor o responsable de la fabricación, importación o distribución; 19 no indicaban el número telefónico del productor o responsable de la fabricación, importación o distribución; 1 no menciona la edad del usuario recomendada por el fabricante; 8 no contaban con la indicación “Advertencia, se debe utilizar bajo la vigilancia de un adulto”; 6 juguetes que podrían resultar peligrosos para niños menores de 3 años no contaban con la indicación “Advertencia, no apropiado para niños menores de 3 años”; 5 juguetes que contenían partes pequeñas que podrían ser ingeridas o inhaladas por niños menores de 3 años incumplieron con la indicación “Contiene partes pequeñas”; 1 juguete que utiliza la propia fuerza del niño no contaba con la indicación “Advertencia, se debe utilizar bajo la supervisión de un adulto y con equipo de protección” (**Ver Gráfico 2**).

**Gráfico 2**  
**Incumplimientos encontrados en etiquetado de juguetes**



Fuente DVM. Verificación de etiquetado y precios de juguetes. Octubre 2019

De los 18 comercios visitados, 12 incumplieron la normativa de etiquetado de juguetes (67%) y solamente 6 garantizan a cabalidad cumplir con la normativa correspondiente (33%), en el Cuadro N° 3, se presentan los comercios que incumplen esta obligación:

**Cuadro N° 3**

**Comercios con incumplimientos de requisitos en etiquetado**

N°	Comercio	Provincia	Cantón	Distrito	Acta N°
1	Almacén El Rey	Alajuela	Central	Primero	1044-2019
2	Toys - City Mall				1053-2019
3	Pequeño Mundo				1051-2019
4	Tienda Ekono - City Mall				1052-2019
5	Librería Lehmann				1043-2019
6	Casoma	Cartago	Central	San Nicolás	1056-2019
7	Mundo Mágico			Occidental	1049-2019
8	Librería Cartago			1048-2019	
9	Tienda Aliss – Paseo de Las Flores	Heredia	Central	Primero	1041-2019
10	Bazar Alicia				1040-2019
11	Librería Universal	San José	Escazú	Primero	1045-2019
12	Almacén Rodolfo Leitón		Central	Merced	1054-2019

Fuente DVM. Verificación de etiquetado y precios de juguetes. Octubre 2019

En el Cuadro N° 4 se presentan los comercios que cumplieron a cabalidad con la información relativa a los requisitos de etiquetado de juguetes, estos son:

**Cuadro N° 4**

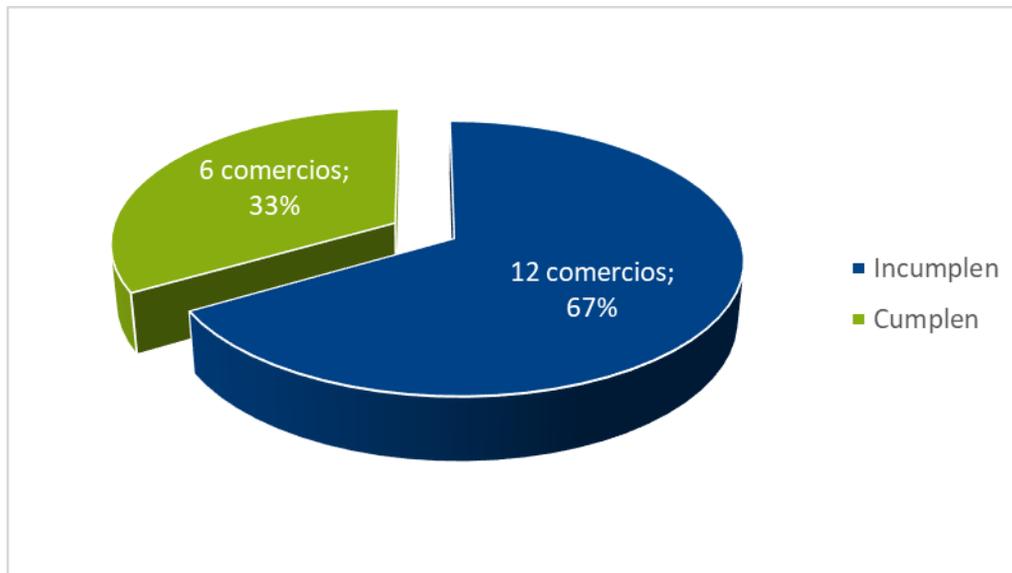
**Comercios que cumplen requisitos de etiquetado**

N°	Comercio	Provincia	Cantón	Distrito	Acta N°
1	Almacén Llobet	Alajuela	Central	Primero	1042-2019
2	PASOCA	Cartago	La Unión	San Juan	1055-2019
3	Walmart	Heredia	Central	San Francisco	1039-2019
4	Monkey lú Multiplaza	San José	Escazú	Primero	1046-2019
5	Juguetón de Cemaco				1047-2019
6	Almacenes Simán		Curridabat	Primero	1050-2019

Fuente DVM. Verificación de etiquetado y precios de juguetes. Octubre 2019

En el siguiente Gráfico 3 se presenta la situación de cumplimientos e incumplimientos en relación con los comercios que venden estos juguetes:

**Gráfico 3**  
**Cantidad de comercios que cumplen y no cumplen los requisitos de etiquetado para los juguetes**



Fuente DVM. Verificación de etiquetado y precios de juguetes. Octubre 2019

## 7. Conclusiones

En razón de haber verificado el cumplimiento de dos temas específicos se concluye lo siguiente:

### 7.1 Valoración del monitoreo de los precios en general:

- El 100% de los comercios visitados (18), cumplieron con lo dispuesto en la **Ley 7472, Artículo 34, Obligaciones del comerciante, inciso b)** al contar con los precios visibles al consumidor. Se utilizó metodología de confirmación y comprobación con la información presentada por los negocios comerciales en los habladores de las góndolas o anaqueles y los precios que le cobran al consumidor en la caja, obteniendo como resultado un 100% de cumplimiento.

## 7.2 Nivel de cumplimiento de etiquetado de juguetes:

- De un total de 108 juguetes verificados, el 74% (80) cumple con el reglamento técnico de etiquetado, lo cual representa un porcentaje alto de acatamiento de la normativa aplicable y un 26% no cumple (28).
- Para el análisis de etiquetado de juguetes, se visitaron 18 establecimientos comerciales, de los cuales 12 incumplen con la normativa (67%) y solo 6 se encuentran cumpliendo con dichos requisitos (33%).

## 8. Acciones tomadas:

- Conforme la normativa aplicable, mediante las respectivas prevenciones se procedió a otorgarle 30 días naturales a los puntos de venta y distribuidores o importadores que se detectaron con incumplimientos en la información en etiquetado de juguetes. Así las cosas, el establecimiento comercial y/o distribuidor o importador prevenido, deberá remitir a la Dirección de Calidad declaración jurada debidamente certificada, haciendo constar el cumplimiento de lo prevenido según lo dispone el artículo 102 del Reglamento a la Ley N° 7472 (Decreto Ejecutivo N° 37899-MEIC). Dicha declaración deberá acompañarse de pruebas o evidencias que demuestren el cumplimiento.

## 9. Recomendaciones

- Luego de transcurrido el plazo otorgado en las respectivas prevenciones, realizar una segunda visita a todos los establecimientos comerciales prevenidos, con el propósito de corroborar si cumplieron o no con la prevención realizada. En caso que se detecte el incumplimiento de lo prevenido, se tramitará la denuncia correspondiente ante la Comisión Nacional del Consumidor (CNC), como lo dispone la legislación aplicable.

Fin del informe