



CP-023-2024

San José, 27 de mayo del 2024

## “Outlets” incumplen información al consumidor y reglamentos técnicos

- MEIC fiscalizó en el mercado 18 comercios tipo “outlets” entre el 6 y el 8 de mayo y en todos se encontraron incumplimientos.
- Policía de Control Fiscal del Ministerio de Hacienda y Ministerio de Salud se sumaron a la fiscalización para otros aspectos.

En una fiscalización en tiendas tipo “outlets” realizada por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), se encontraron incumplimientos a las disposiciones de protección al consumidor y a la reglamentación técnica en juguetes, calzado y textiles. Esta fiscalización se realizó del 6 al 8 de mayo en los siguientes 18 comercios:

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

La fiscalización se hizo en colaboración con el Ministerio de Salud y la Policía de Control Fiscal del Ministerio de Hacienda, para también verificar aspectos de las competencias de dichas entidades.

Los aspectos fiscalizados por parte del MEIC se detallan a continuación:



- Información general.
- Otorgamiento de la garantía.
- Presentación de productos usados, reconstruidos, de retorno o de exhibición.
- Información en la factura o comprobante de compra.
- Cumplimiento de los reglamentos técnicos sobre etiquetado de Juguetes, Calzado y Textiles.

Entre los principales resultados destacan:

#### Información para el consumidor (15 comercios):

- **73%** (11 comercios) **incumple** con tener la información de los artículos en idioma español.
- **67%** (10 comercios) **incumple** con informar las políticas de cambio de manera clara.
- **87%** (13 comercios) **incumple** con el plazo mínimo legal de la garantía, que es de 30 días hábiles.
- **60%** (9 comercios) **incumple** con los plazos de garantía ofrecidos por el fabricante, los cuales deben prevalecer.
- **100%** (15 comercios) **incumple** con algún aspecto de la información requerida en la constancia de garantía
- **67%** (10 comercios) ofrece productos usados, reconstruidos, de retorno o de exhibición y de estos:
  - **50%** (5 comercios) **incumple** con indicar al consumidor tales condiciones antes de la compra
  - **80%** (8 comercios) **incumple** con clasificarlos de manera adecuada.
- **80%** (12 comercios) **incumple** con identificar los bienes adquiridos por el consumidor de manera clara en la factura o comprobante de compra.

#### Reglamentación técnica (18 comercios)

- Disposiciones de etiquetado en español:
  - **92%** de los juguetes (47 de 51) **incumple**
  - **84%** de las prendas de vestir (105 de 125) **incumple**
  - **83%** del calzado (40 de 48) **incumple**
- **100%** de los juguetes **incumple** con disposiciones sobre advertencias de seguridad en el uso.



- 100% de productos de calzado **incumple** con información sobre el nombre y dirección del responsable del producto comercializado.
- 87% de productos de calzado **incumple** con indicar los materiales de las partes del calzado.
- 100% de prendas de vestir **incumple** con información del responsable
- 67% de prendas de vestir **incumple** con informar la composición de la tela

### Acciones tras la fiscalización

Al encontrarse incumplimientos a la normativa en todos los comercios visitados, se adoptaron las siguientes acciones correctivas:

1. Se realizaron 33 prevenciones, de las cuales 15 están relacionadas con incumplimientos a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su Reglamento, y 18 están relacionadas con incumplimientos en materia de reglamentos técnicos. Todas quedaron notificadas entre el 6 y el 8 de mayo del 2024.
2. Se les otorgó un plazo de 10 días hábiles para que procedieran a realizar los ajustes y correcciones, el cual venció el 22 de mayo del 2024 y se está analizando la documentación.
3. En caso de que se determine que los incumplimientos persisten, se procederá con la respectiva denuncia ante la Comisión Nacional del Consumidor (CNC).

### Recomendación para el consumidor

- Todo artículo o servicio tiene al menos 30 días hábiles de garantía (no se cuentan fines de semana ni días feriados), incluidos los que estén en oferta. En el mercado puede encontrar plazos mayores, los cuales prevalecen.
- No son válidas aseveraciones como: *“artículos no tienen garantía”*, *“es responsabilidad del cliente revisar los artículos”*



*antes de pasar a la caja”, “revisado cliente conforme sin cambio ni garantía”, “nuestra garantía en productos electrónicos es de 24 horas”.*

- Recuerde que algunos productos pudieren tener un plazo mayor otorgado por la fábrica y este debe prevalecer.
- Es obligación del comerciante entregar la garantía por escrito.
- Conserve la factura o comprobante de compra. Este documento será de gran utilidad, en caso de un reclamo posterior. Es su derecho recibirlo en todas sus compras.
- Revise que los productos que adquiriera tengan su etiquetado en idioma español, especialmente las instrucciones de uso e información de advertencia de riesgos.

Se les recuerda a los consumidores que está habilitada la línea gratuita 800-CONSUMO de lunes a viernes de 8:00a.m. a 4:00p.m. para realizar consultas y en el caso de presentar una denuncia puede hacerlo de manera gratuita y virtual, por medio de: [https://www.consumo.go.cr/tramites\\_servicios/denuncias.aspx](https://www.consumo.go.cr/tramites_servicios/denuncias.aspx)

## Fiscalización de la Policía de Control Fiscal

La actuación de la Policía de Control Fiscal del Ministerio de Hacienda fue por un lado, identificar productos que no estuvieran respaldados por una declaración de importación definitiva. En este caso no se identificaron productos con irregularidad aduanera, por tanto, no se realizó ningún decomiso.

La segunda acción realizada por dicha policía fue verificar la información tributaria, en la cual se determinó que todos los locales comerciales inspeccionados se encuentran inscritos ante la Administración Tributaria de Jurisdicción, además en el momento de hacer las inspecciones no se encontraron irregularidades y la información coincidía con la forma de realizar la facturación.

## Fiscalización del Ministerio de Salud

Por su parte, el Ministerio de Salud inspeccionó 15 de estos establecimientos, en los cuales decomisó 1.724 productos decomisados.

Dentro de los productos decomisados destacan: alimentos y suplementos de dieta, cosméticos, químicos e higiénicos,



medicamentos sin registro, productos vencidos y deteriorados, entre otros.

El fin de verificar estos productos de interés sanitario, es garantizar que los productos adquiridos por la población sean seguros y cumplan con estándares de calidad, para minimizar los riesgos, daños e impactos.