



**DIRECCIÓN DE APOYO AL CONSUMIDOR  
DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y ANÁLISIS DE CONSUMO**

**Informe: CAFÉ Y SU CUMPLIMIENTO DE LA LEY 7472  
EN MATERIA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR EN ETIQUETADO.**

**SANJOSÉ, MAYO 2006**

## ETIQUETADO DE CAFE. CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (Decreto 26012-MEIC) Primera verificación

El presente documento tiene como objetivo analizar la información que se brinda al consumidor en las etiquetas de los diferentes tipos de café preenvasados, según el Decreto 26012-MEIC para el etiquetado de alimentos preenvasados.

### I. Marco legal:

La normativa legal en la que se basa este estudio es la siguiente:

- **Obligaciones del comerciante: Artículo 34, inciso c:** *“Informar, clara, veraz y suficientemente, al consumidor, de todos los elementos que incidan directamente en su decisión de consumo. Debe informar sobre la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, cuando corresponda, las características de los bienes y servicios, el precio al contado en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto, la góndola o el anaquel del establecimiento comercial y sobre cualquier otro dato determinante”.* (MEIC, Ley 7472, 1995).
- **Deber de brindar información real al consumidor: Artículo 43 del Reglamento de la Ley 7472, inciso a) Etiquetado:** *“En aplicación de las normas de etiquetado contenidas en la Ley, este Reglamento y las demás que promulgue el MEIC, se debe informar sobre la naturaleza, la composición, el contenido, el peso cuando corresponda, las características de los bienes y servicios; así como cualquier dato determinante. En la formulación de las normas administrativas obligatorias sobre etiquetado, se procurará exigir únicamente los elementos razonables mínimos para cumplir adecuadamente con el deber de información veraz al consumidor”.* (MEIC, Ley 7472, 1995).
- **Decreto N° 26012-MEIC. Artículo 1° -Aprobar el siguiente reglamento técnico:** RTCR 100:1997. Etiquetado de los alimentos preenvasados.
- **Artículo 89 bis, reglamento de la Ley 7472 Verificación e investigación de mercados.** *“El Área de Apoyo al Consumidor podrá en el ámbito de sus competencias realizar investigaciones y verificaciones de mercado para constatar la información otorgada al consumidor, el cumplimiento de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, las normas de calidad, las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio, y las demás normas cuyo objetivo es proteger en forma efectiva los intereses legítimos de los consumidores”.* (MEIC, Ley 7472, 1995).

### II GLOSARIO

**Envase:** Cualquier recipiente que contiene alimentos para su entrega como un producto único, que los cubre total o parcialmente, y que incluye los embalajes y envolturas. Un envase puede contener varias unidades o tipos de alimentos preenvasados cuando se ofrece al consumidor.

**Etiquetado:** Cualquier material escrito, impreso o gráfico que contiene la etiqueta, acompaña al alimento o se expone cerca del alimento, incluso el que tiene por objeto fomentar su venta o colocación.

**Etiqueta:** Cualquier marbete, rótulo, marca, imagen u otra materia descriptiva o gráfica, que se haya escrito, impreso, estarcido, marcado, marcado en relieve o en huecograbado o adherido al envase de un alimento.

**Preenvasados:** Todo alimento envuelto, empaquetado o embalado previamente, listo para ofrecerlo al consumidor o para fines de hotelería.

**Nombre del alimento:** El nombre deberá indicar la verdadera naturaleza del alimento y normalmente, deberá ser específico y no genérico.

**Lista de ingredientes:** Salvo cuando se trate de alimentos de un único ingrediente, deberá figurar en la etiqueta una lista de ingredientes.

**Contenido neto:** Deberá declararse el contenido neto en unidades del Sistema Internacional de Medidas.

**Nombre y dirección:** Debe indicarse el nombre y la dirección del fabricante, envasador, distribuidor, importador, exportador o vendedor del alimento.

**País de origen:** Deberá indicarse el país de origen

**Marcado de la fecha:** Se declarará la “fecha de duración mínima”, sin el uso de abreviaturas, de manera clara que no confunda al consumidor.

**Etiqueta legible:** Los datos que deben aparecer en la etiqueta, en virtud del Reglamento de Etiquetado 26012MEIC, o de cualquier otro reglamento nacional o del Codex Alimentarius deberán indicarse con caracteres claros, bien visibles, indelebles y fáciles de leer por el consumidor en circunstancias normales de compra y uso.

**Idioma:** Deberán redactarse en idioma español, cuando el idioma en que está redactada la etiqueta original no sea en este idioma, en vez de poner una nueva etiqueta podrá emplearse una etiqueta complementaria, que contenga la información obligatoria en el idioma español.

**Sin fecha de vencimiento:** No aparece ninguna fecha que indique cuál es la duración mínima del producto.

**No es clara fecha de vencimiento:** Cuando aparecen letras como: ven, val, cad, exp, las cuales podrían confundir al consumidor.

**No tiene ninguna frase de fecha de vencimiento:** Aparece una fecha sola sin ninguna frase alusiva al vencimiento o indicación alguna.

## **II Estrategia metodológica**

Para la revisión de las etiquetas se seleccionaron cafés nacionales e importados y se revisó la información que contenían las etiquetas. La metodología utilizada fue escoger al azar una presentación de cada una de las marcas disponibles al consumidor.

Se visitaron un total de 18 supermercados, que incluye las cadenas más representativas así como algunos supermercados independientes de las zonas rurales. A continuación se detallan: Supermercado Am Pm San Antonio de Belén, Hipermás Heredia, Maxi Bodega Desamparados, Megasuper San Ignacio de Acosta, Super Plaza Acosta, Supermercado Compre Bien Esparza, Super El Bodegón Barranca, Megasuper Puntarenas centro, Periféricos Desamparados (cruce a San Francisco), Super Familiar Tarrazú, Super Coopetarrazú, Pali Alajuela centro, Perimercado

Alajuela, Super La Panamericana Cartago, Más x Menos del Mall Internacional Alajuela, El Galerón de las Ofertas Heredia (Ulloa), Automercado Santa Ana y Super Saretto Escazú.

#### a. El instrumento

Se utilizó una boleta de observación que incluía el producto a verificar. La boleta de recolección de información contemplaba dos tipos de aspectos: aspectos que si se encontraban en el campo se procedía a congelar el producto y se denunciaban directamente a la CNC y otros aspectos prevenibles donde se les otorgaba un mes de tiempo para corregir los productos con problemas. Con los datos obtenidos de esta boleta se confeccionaba un acta de verificación con prevención o un acta de congelamiento, según fuera el caso.:

#### Recolección de la información:

El estudio se realizó mediante verificación en el campo. La primera verificación fue realizada los días 5, 6 y 7 de abril del 2006. El trabajo se realizó por funcionarios del Departamento de Políticas y Análisis de Consumo del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

#### II. Análisis de los resultados: La información brindada al consumidor en las etiquetas del café preempacado

Se levantó una acta de congelamiento en el supermercado Más x Menos del Mall Internacional de Alajuela, dado a que tenían a la venta el Café Triángulo de Oro el cual no tiene la fecha de vencimiento. También se levantó acta de congelamiento en CoopeTarrazú por tener a la venta el café Baulas Blend con toda la información de la etiqueta en otro idioma diferente al español.

#### DETALLE ACTAS DE CONGELAMIENTO

Supermercado	Incumplimiento denunciado	Producto denunciado	Unidades congeladas
1.CoopeTarrazú en San Marcos	1. Etiquetado en otro idioma diferente al español	Café Baulas Blend	21
2- Más x Menos Mall Internacional	Sin fecha de vencimiento	Café puro Triángulo de Oro.	56

Al mismo tiempo se levantaron 18 actas de verificación con prevención por ofrecer productos que tenían algún tipo de problema en el etiquetado; a los siguientes supermercados: Am Pm, Hipermás Heredia, Maxi Bodega Desamparados, Megasuper en Acosta, Super Plaza en Acosta, Supermercado Compre Bien en Esparza, Super El Bodegón en Barranca, Megasuper en Puntarenas centro, Periférico en Desamparados , Super Familiar Tarrazú, Super CoopeTarrazú, Pali en Alajuela, Perimercado de Alajuela, Super La Panamericana en Cartago, Más x Menos del Mall Internacional, el Galerón de las Ofertas en Barreal de Heredia, Automercado en Santa Ana 200 norte de Matra y el Super Saretto en Escazú.

Se previnieron 38 diferentes marcas de café, a las cuales se les encontró uno o más incumplimientos. Se encontraron 9 diferentes incumplimientos en materia de información, de los cuales el principal incumplimiento encontrado fue no tener el registro del Ministerio de Salud. (Ver cuadro 1)

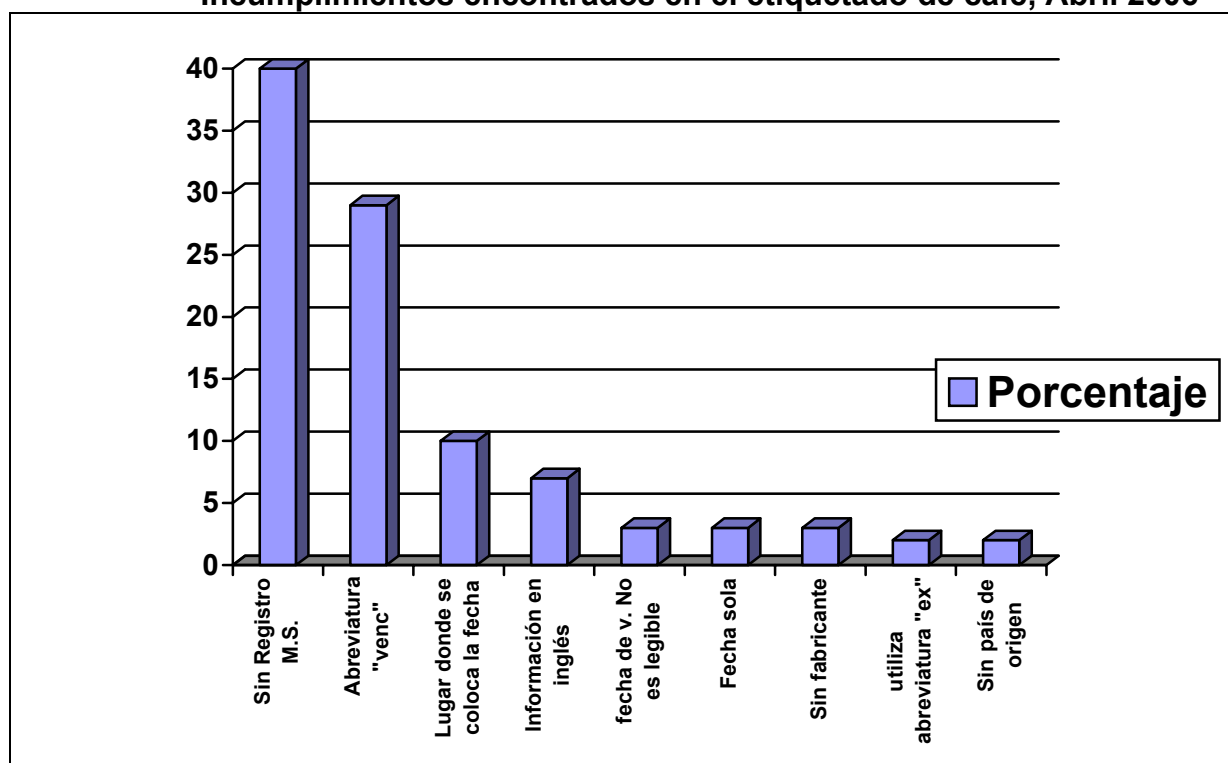
**Cuadro 1:**  
**Productos que presentan incumplimientos en la normativa de etiquetado, Abril 2006**

<b>INCUMPLIMIENTO</b>	<b>MARCAS</b>	<b>TOTAL</b>
1. No tiene el Registro del Ministerio de Salud	Café Rey, Triángulo de Oro, Dorado, Turrialba Valley, Cobrucito, Américo, Expreso Illy, Fedecoop, Chandito, La Moderna, Naranja, Yodito, 5 Estrellas, Del Valle, Volio, Sánchez, Quetzal, La Pastora Tarrazú, Monge, Mi Café Puro, Coop, Tucán, Monte Camejo,	23
2. Fecha de vencimiento no es clara: aparece abreviatura "VENC"	Rey, Nescafé, Dorado, Turrialba Valley, Cobrucito, Sabemás, Fedecoop, Chandito, Amigo, Avestruz, Nosara, Del Valle, Los Gemelos, Coop, Monte Camejo, Montaña, Don Manuel.	17
3. No hay referencia entre la leyenda de vencimiento y el lugar donde se coloca la fecha.	Nescafé, Triángulo de Oro, Cobrucito, Expreso Illy, Sabemás y Delicafé instantáneo.	6
4. Información de la etiqueta en inglés	Toscafé, Café Pascualini, Café Dota, Café Sun Burst	4
5. Fecha de vencimiento no es legible: color de la letra	Café 5 Estrellas, Café Volio	2
6. Aparece una fecha sola sin frase de vencimiento	La Pastora Tarrazú, Buen Día Gourmet	2
7. Sin nombre del fabricante o importador	Café Dota, Café Hermosa Dota	2
8. Fecha de vencimiento no es clara: aparece abreviatura "EX"	Café Yodito	1
9. Sin país de origen	Toscafé	1
Total de incumplimientos		58*

\*Hay diferentes marcas de café con uno o dos incumplimientos a la vez.

FUENTE: Actas de Prevención a supermercados, Dirección de Apoyo al Consumidor 5, 6 y 7 de abril del 2006.

**Gráfico 1:  
Incumplimientos encontrados en el etiquetado de café, Abril 2006**

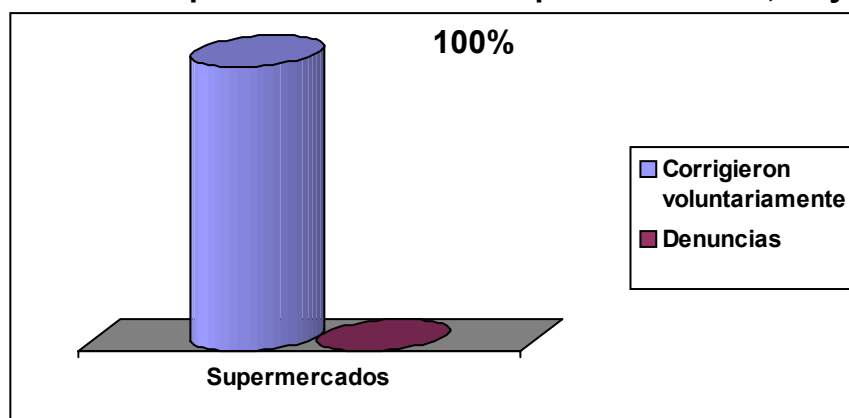


FUENTE: Idem Cuadro 1.

### Resultado de las prevenciones

Después de las prevenciones que se realizaron en el establecimiento comercial también se enviaron prevenciones a los distribuidores de las 38 marcas de café que se encontraron con uno o más incumplimientos. De esta forma, 25 distribuidores se comprometieron a realizar los cambios y solicitaron una prórroga de tiempo mayor a los 30 días que establece la Ley. Dicha prórroga les fue otorgada a cada uno de acuerdo al análisis de cada caso. Los otros 13 distribuidores lograron corregir en el plazo de la prevención, tal como se comprobó en la segunda verificación realizada en los mismos establecimientos comerciales prevenidos.

**Gráfico 2:  
Resultado de las prevenciones en el etiquetado de café, Mayo 2006**



FUENTE: Idem Cuadro 1.

De esta forma, no fue necesario tramitar ninguna denuncia ante la Comisión Nacional del consumidor, dado a que tanto los supermercados como los distribuidores realizaron los cambios voluntariamente.