



**MINISTERIO DE ECONOMÍA, IND. Y COMERCIO**  
**DIRECCIÓN DE APOYO AL CONSUMIDOR**  
*Elaborado por: Licda. Salomé Gutiérrez*

**CUMPLIMIENTO DE LA LEY 7472 EN MATERIA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR: EL CASO DE LAS SODAS Y LOS RESTAURANTES**

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio en el afán de velar por el cumplimiento de la Ley (7472) de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, ha realizado el presente estudio; que tiene como objetivo: **medir la información clara, veraz y suficiente que tienen que brindar las sodas y restaurantes del país a los consumidores.**

**I. Marco Legal:**

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

- **Obligaciones del comerciante: Artículo 34, inciso c:** *“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 sobre cualquier otro dato determinante”.* (MEIC, Ley 7472, 1995).
- **Deber de brindar información real al consumidor: Artículo 43 del Reglamento, inciso b: Precios** *“... Los servicios comerciales deben exhibir sus precios de manera llamativa y fácilmente visible, mediante listas, carteles, menús u otros”. Los precios de los bienes y servicios deberán estar indicados de manera que no quede duda del monto final incluyendo todos los impuestos cuando corresponda”.* (MEIC, Reglamento Ley 7472, 1995, reformado en decreto 31700-MEIC, 24-03-04).

**II Estrategia metodológica**

Se realizó una verificación u (observación) en el mercado a 96 negocios (sodas y restaurantes), escogidos por conveniencia, ubicados en los siguientes lugares: Cartago y Tres Ríos (11), Escazú y Santa Ana (19), San Pedro (8), Heredia (12), Curridabat (14), Alajuela (12), San José (10), Moravia (8), Zapote (2).

Es importante mencionar que para realizar este trabajo no se contó con vehículos del MEIC, por lo que los funcionarios tuvieron que trasladarse en bus y realizar el recorrido caminando.

#### a. El instrumento

Se utilizó una boleta de observación que contemplaba las siguientes variables:

- El establecimiento cumple con lo dispuesto en el inciso b) del artículo 34 de la Ley 7472.
- La información de bienes y servicios ofertados no está disponible por ningún medio
- En el menú, letrero u otro medio, no están todos los productos y servicios ofertados
- En el menú, letrero u otro medio, los productos y servicios no incluyen los precios
- Los precios disponibles al consumidor no incluyen el impuesto de ventas
- Los precios disponibles al consumidor no incluyen el impuesto de servicio

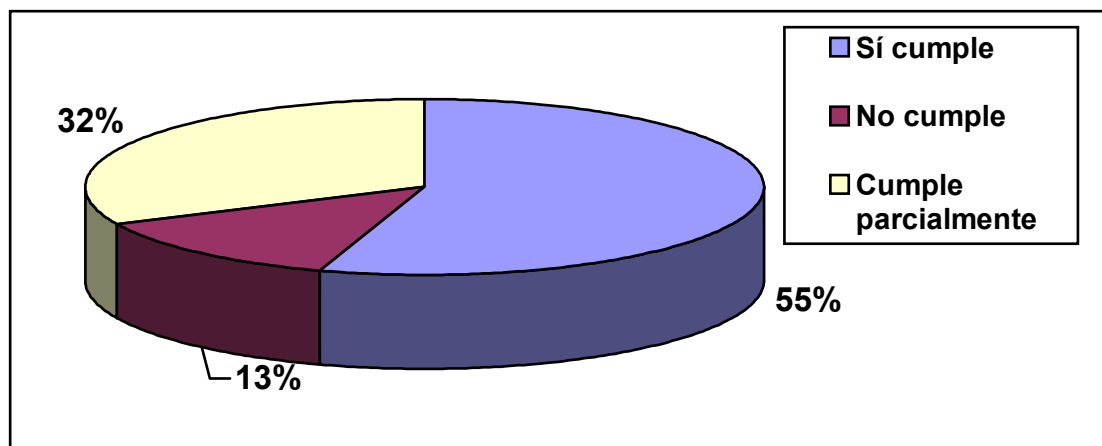
#### b. La recolección de la información:

La verificación a restaurantes se realizó durante la semana del 16 al 20 de enero del 2006, llevadas a cabo por funcionarios del Departamento de Políticas y Análisis de Consumo y del Departamento de Análisis Económico, ambos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

### IV. Análisis de los resultados: La información brindada al consumidor en los restaurantes

De todos los 96 negocios (sodas y restaurantes) verificados, ubicados en las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago; sólo el 55% (53 del total de la muestra), está cumpliendo con la información que tiene que brindarse al consumidor. Mientras el restante 45% de los restaurantes y sodas no está cumpliendo con la normativa vigente en materia de información, ya sea porque no tienen información disponible al consumidor (13%, 12 del total de la muestra) o están incumpliendo parcialmente con algún aspecto de la Ley 7472 (32%, 31 del total de la muestra).

**Gráfico 1:**  
**Grado de Cumplimiento de la Ley 7472 en Materia de Información.**  
**Restaurantes y Sodas San José, Heredia, Alajuela y Cartago, enero del 2006**



**Fuente:** Actas de verificación, MEIC, del 16 al 20 de enero del 2006.

### **Incumplimientos encontrados**

Los dos incumplimientos más frecuentes de los 43 restaurantes y sodas fueron los siguientes: en primer lugar hay restaurantes o sodas que ofrecen productos, tales como: refrescos, postres, golosinas sin exhibir los precios al consumidor. Y el segundo incumplimiento más frecuente consiste en informar los precios en el menú o letrero sin incluir el impuesto de servicio. A continuación se detallan todos los incumplimiento encontrados:

**Cuadro 1:  
Incumplimientos encontrados en Restaurantes y Sodas en materia de información. San José, Heredia, Alajuela y Cartago, enero del 2006**

<b>INCUMPLIMIENTO</b>	<b>Nº DE RESTAURANTES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1. No están todos los precios exhibidos de todos los bienes y servicios ofertados	15	31%
2. Los precios en el menú no incluyen el impuesto de servicio	13	27%
3. No tiene ningún tipo de información	12	24%
4. Los precios en el menú no incluyen el impuesto de ventas	5	10%
5. En el menú o letrero los productos se exhiben sin los precios	4	8%
<b>TOTAL</b>	<b>49*</b>	<b>100%</b>

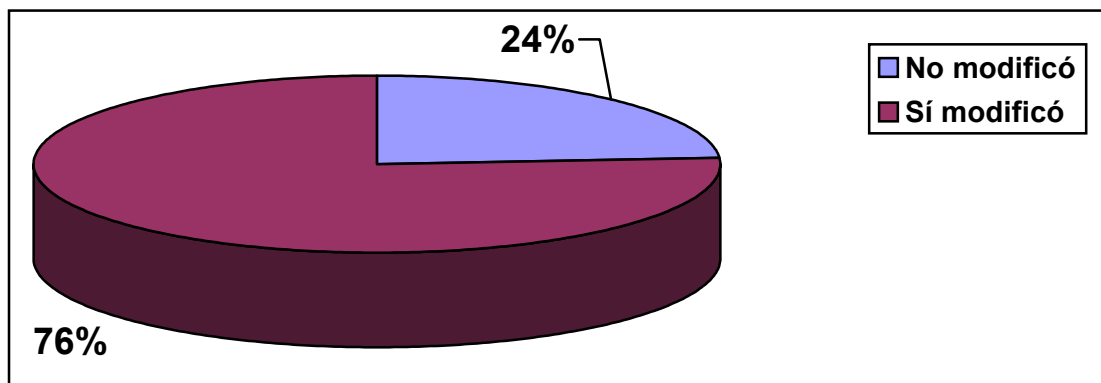
**Fuente:** Actas de verificación, MEIC, del 16 al 20 de enero del 2006.

\* Nota: Algunos restaurantes presentaron más de un incumplimiento

### **Resultado de las prevenciones:**

En la primera visita a los restaurantes realizada los días 16, 17, 18, 19 y 20 de enero del 2006, el 45% (43 negocios del total), de los restaurantes estaban incumpliendo la normativa vigente. Sin embargo, la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC) levantó las respectivas actas de prevención a cada establecimiento comercial, en la que se indicaba la falta que debía ser corregida y se les otorgó un plazo de un mes calendario (plazo de Ley), para realizar la corrección. Posteriormente y vencido el plazo otorgado se realizó la segunda verificación durante los días 22 y 23 de febrero, a los 43 negocios que tenían que corregir. Los resultados encontrados en esta segunda visita fueron los siguientes: el 76% corrigió (33 restaurantes); mientras que el restante 24% no realizó las correcciones solicitadas (10 restaurantes).

**Gráfico 2:  
Grado de Cumplimiento de las disposiciones emitidas por la DAC. I y II  
Verificación en Materia de Información. Restaurantes febrero del 2006**



**Fuente:** Actas de verificación, MEIC, 22 y 23 de febrero del 2006.

Los restaurantes que no cumplieron con las disposiciones en materia de información que exige la Ley 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, serán denunciados ante la Comisión Nacional del Consumidor – a saber los siguientes establecimientos comerciales:

<b>Establecimiento Comercial</b>	<b>No corrigió</b>	<b>Incumplimiento a denunciar</b>
1. Soda Pollo Nacho, Cartago	X	-La información de bienes y servicios ofertados no está disponible por ningún medio
2. Restaurante Café Cervanteño, Cartago	X	- Los precios disponibles al consumidor no incluyen el impuesto de servicio
3. Soda Arkis, San Pedro	X	- En el menú, letrero u otro medio no están todos los productos y servicios ofertados
4. Negocios Arprisco S.A., San Pedro	X	- En el menú, letrero u otro medio no están todos los productos y servicios ofertados
5. Restaurante los Alambres, Alajuela	X	- Los precios disponibles al consumidor no incluyen el impuesto de servicio
<b>Establecimiento Comercial</b>	<b>No corrigió</b>	<b>Incumplimiento a denunciar</b>
6. Pastelería Le Mirage, Alajuela	X	-La información de bienes y servicios ofertados no está disponible por ningún medio
7. Pollos Marilyn, Alajuela	X	-La información de bienes y servicios ofertados no está disponible por ningún medio
8. El Balcón del Marisco, Curridabat	X	- En el menú, letrero u otro medio los productos y servicios ofertados no incluyen sus precios

9. Family Pizza #2	X	- Los precios disponibles al consumidor no incluyen el impuesto de servicio
10. Restaurante Bagelmen`s, Curridabat	X	- En el menú, los productos y servicios ofertados no incluyen sus precios