

**COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
**Voto 366-15**

**Comisión Nacional del Consumidor a las trece horas quince minutos del nueve de abril del dos mil quince**

Denuncia interpuesta por el **DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y ANÁLISIS DE CONSUMO DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y ANÁLISIS DE CONSUMO (DEPAC)** hoy **DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y VERIFICACIÓN DE MERCADOS**, contra **ROSA TROPICAL S.A.**, por supuesta falta de información e incumplimiento de reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio y publicidad engañosa, según lo establecido en el artículo 34 incisos b), c) y m) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, 7472 del 20 de diciembre de 1994.

**RESULTANDO**

**PRIMERO:** Que el primero de setiembre del dos mil once, XXXXXXXXX, en su condición de jefe del DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y ANÁLISIS DE CONSUMO DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y ANÁLISIS DE CONSUMO (DEPAC) hoy DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y VERIFICACIÓN DE MERCADOS, interpuso denuncia contra ROSA TROPICAL S.A., aduciendo en lo conducente “(...) *Del análisis de las muestras recolectadas en el mercado nacional de arroz calidad 80/20 para el consumo humano, sobre las cuales se determinó mediante un análisis de laboratorio por parte del Centro para Investigación en Granos y Semillas de la Universidad de Costa Rica y el Consejo Nacional de Producción (CNP), la calidad en factor puntilla y grano quebrado que el Arroz calidad 80% grano entero marca de la Cadena presentación en bolsa plástica de 900 g código de barras, 7441045200414, incumple en lo siguiente. Que del lote de 5 muestras analizadas de Arroz calidad 80% grano entero marca de la Cadena presentación en bolsa plástica de 900 g código de barras, 7441045200414, el laboratorio del CIGRAS y el CNP, detectó que el producto no cumple con el Decreto 26901-MEIC, (NCR 202:1998) Arroz Pilado. Especificaciones y Métodos de Análisis, en el factor de calidad: puntilla el porcentaje permitido es de un 2,0% y se excede en un 1.1% (Ver informe del Cigras Lg 11-0223 y (sic) informe de Laboratorio del CNP 313-2011). Que el hecho de que las muestras analizadas del producto, de Arroz calidad 80% grano entero marca de la Cadena presentación en bolsa plástica de 900 g código de barras, 7441045200414, no cumpla con la calidad que declara en la etiqueta se incurre en un engaño en la información al consumidor al ofrecer un producto de calidad superior al que realmente se vende, por tanto se falta a los principios de veracidad, claridad y oportunidad en la información que se otorga al consumidor en las etiquetas, así como a las normas de calidad y reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio. (...)*”. Por lo que solicita tramitar la acción administrativa pertinente y sancionar de conformidad a la normativa (folio 02). Junto con la denuncia el accionante aporta los documentos que corren del folio 04 al 07 del expediente administrativo.

**SEGUNDO:** Que mediante auto de las catorce horas cuarenta y cuatro minutos del primero de diciembre del dos mil once, dictado por la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, actuando como Órgano Director, se dio inicio al procedimiento administrativo ordinario por supuesto incumplimiento de las disposiciones del artículo 34 incisos b), c) y m) de la Ley 7472, el cual fue notificado a las partes involucradas (folios 18, 19, 21 y 22).

**TERCERO:** Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, se verificó a las diez horas con treinta minutos del ocho de febrero del dos mil doce, con la presencia de ambas partes. (Folios 30 y CD)

**CUARTO:** Que se han realizado todas las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

### **CONSIDERANDO**

**PRIMERO. HECHOS PROBADOS:** Como tal y de importancia para la resolución de este asunto se tiene por demostrado que:

1. El dieciséis de junio del dos mil once, el DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS y ANÁLISIS DE CONSUMO, realizó una toma de muestra estadística, en el establecimiento comercial SUPERMERCADO LA GALLINITA FELIZ, en la cual recabó una muestra de tres tantos de cinco unidades del producto ARROZ DE LA CADENA 80% GRANO ENTERO, cuyo proveedor es ROSA TROPICAL S.A. (Folio 06).
2. La muestra del producto recabado fue remitida al LABORATORIO DE ANÁLISIS DE CALIDAD DE GRANOS del CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE GRANOS Y SEMILLAS de la Universidad de Costa Rica, en el cual se constató que el producto arroz DE LA CADENA 80%, presenta un 3,1% (+-) 0,27 de puntilla, un porcentaje superior al indicado por el proveedor (folio 05).
3. Mediante auto de las diez horas treinta y cuatro minutos del nueve de noviembre de dos mil once, el Departamento Técnico de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor, previno a la empresa ROSA TROPICAL S.A., para que procediera a presentar el análisis del tanto que quedó en el supermercado a efecto de realizar o no el análisis de la muestra que se encontraba en custodia de la Dirección de Apoyo al consumidor, sin que a la fecha se haya presentado informe técnico de la parte accionada (folios 09 y 10).

**SEGUNDO. HECHOS NO PROBADOS:** De relevancia para el esclarecimiento de este caso, no se tiene por demostrada la integridad de los sellos de la muestra analizada por el LABORATORIO DE ANÁLISIS DE CALIDAD DE GRANOS del CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE GRANOS Y SEMILLAS de la Universidad de Costa Rica (folio 05).

**TERCERO. DERECHO APLICABLE:** En el caso en estudio, el hecho denunciado se enmarca dentro de los alcances de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, concretamente en el presunto incumplimiento de los artículos 34 incisos b) y m), es decir por falta de información e incumplimiento de normas técnicas de acatamiento obligatorio.

**CUARTO: SOBRE EL FONDO.** Del análisis de los hechos, a la luz de la sana crítica racional, se puede desprender que el dieciséis de junio del dos mil once, el DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y ANÁLISIS DE CONSUMO, realizó una toma de muestra estadística, en el establecimiento comercial SUPERMERCADO LA GALLINITA FELIZ, en la cual recabó una muestra de tres tantos de cinco unidades del producto ARROZ DE LA CADENA 80% GRANO ENTERO, cuyo proveedor es ROSA TROPICAL S.A. (Folio 06). La muestra del producto recabado fue remitida al LABORATORIO DE ANÁLISIS DE CALIDAD DE GRANOS del CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE GRANOS Y SEMILLAS de la Universidad de Costa Rica, en el cual se constató que el producto arroz DE LA CADENA 80%, presenta un 3,1% (+-) 0,27 de puntilla, un porcentaje superior al indicado por el proveedor (folio 05). Mediante auto de las diez horas treinta y cuatro minutos del nueve de noviembre de dos mil once, el Departamento Técnico de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor, previno a la empresa ROSA TROPICAL S.A., para que procediera a presentar el análisis del tanto que quedó en el supermercado a efecto de realizar o no el análisis de la muestra que se encontraba en custodia de la Dirección de Apoyo al consumidor, sin que a la fecha se haya presentado informe técnico de la parte accionada (folios 09 y 10). **Específicamente en cuanto al requisito de la normativa técnica.** El reglamento 26901-MEIC establece en lo conducente al mercado del arroz pilado “(...) 9.2 *Etiquetado para arroz pilado preempacado y destinado al consumidor final. Debe cumplir con el RTCR 100:1997. Etiquetado de los alimentos preenvasados. Decreto N° 26 012-MEIC. “La Gaceta” N° 91 de 14 de mayo de 1997 (...)*”. Es importante resaltar que el decreto 26012-MEIC establece “(...) 3 **PRINCIPIOS GENERALES** 3.1 *Los alimentos preenvasados no deberán describirse ni presentarse con una etiqueta o etiquetado en una forma que sea falsa, equívoca o engañosa, o susceptible de crear en modo alguno una impresión errónea respecto de su naturaleza en ningún aspecto (...)*”. En el caso en cuestión el análisis del Laboratorio de calidad de granos determinó que el producto arroz marca De La Cadena, tenía un total de 3.1% (+-) 0,27% de puntilla, cuando su etiquetado define que la calidad es 80% grano entero, por lo cual la información no es veraz. Respecto al análisis del producto, la representante de la denunciada manifestó en la comparecencia que de conformidad con lo establecido en el artículo 90 del reglamento a la Ley 7472, aplicable a la fecha de los hechos, los dictámenes técnicos emitidos sobre las muestras tomadas deben dejar constancia acerca de la integridad de los sellos con que se recibieron (min 28:59). Sobre este argumento, efectivamente el artículo 90 párrafo final del reglamento a la Ley 7472, establece “(...) *Todo dictamen técnico emitido sobre muestras tomadas conforme a este artículo, deberá dejar constancia acerca de la integridad de los sellos con que se recibieron. Caso contrario, su valor probatorio quedará reducido al nivel indiciario (...)*”. (El destacado es nuestro) .Sobre el resultado de la muestra, se tiene que el dictamen emitido es la única prueba que evidencia la inconformidad con la norma, el cual no dejó constancia en cuanto a la integridad de los sellos con que se recibieron las muestras. De esta forma, en aplicación de la normativa establecida en el artículo 90 del reglamento a la Ley 7472, a esa prueba se le debe dar valor indiciario, por lo cual debemos valorar en conjunto a la demás pruebas recabadas, para deducir de manera lógica si se dio el incumplimiento alegado y se concluye que al ser el informe técnico de folio 08, la única prueba que evidencia el incumplimiento a la norma y haber quedado reducida a prueba indiciaria, por sí sola no se puede tomar en cuenta para sancionar a la accionada, máxime que el requisito omitido, tiene relación con la cadena de custodia, por lo cual, en aplicación del principio de inocencia, se

declara sin lugar la denuncia. Por último y respecto de la prueba aportada en la comparecencia oral y privada por el DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y ANÁLISIS DE CONSUMO DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y ANÁLISIS DE CONSUMO (DEPAC) hoy DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y VERIFICACIÓN DE MERCADOS, visible a folio 32 del expediente administrativo, consistente en el oficio CIGRAS N°456-2011, de fecha treinta y uno de octubre de dos mil once, mediante cual se establece el estado en que aparentemente se recibieron las muestras objeto de análisis (folio 05), se indica que el estado en que se recibieron las muestras debió ser especificado a partir del momento en que se recibieron las mismas para ser objeto de análisis, esto es que en el informe de resultados LG-11-0223 visible a folio 05, se debió consignar el estado de custodia de las muestras sujetas a estudio y no posteriormente, motivo por el cual la prueba aportada a folio 32 carece de validez para este Órgano.

### **POR TANTO**

Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por el **DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y ANÁLISIS DE CONSUMO DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y ANÁLISIS DE CONSUMO (DEPAC)** hoy **DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS Y VERIFICACIÓN DE MERCADOS**, contra **ROSA TROPICAL S.A.**, por falta de información e incumplimiento de reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio, según lo establecido en el artículo 34 incisos b) y m) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, 7472 del 20 de diciembre de 1994. Contra esta resolución puede formularse recurso de reposición, el cual deberá plantearse ante la Comisión Nacional del Consumidor para su conocimiento y resolución, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de su notificación. Lo anterior de conformidad con los artículos 64 de la ley 7472 y 343, 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública. Archívese el expediente en el momento procesal oportuno. **NOTIFÍQUESE. Expediente 1557-11.**

**Licda. Iliana Cruz Alfaro**

**Lic. Jorge Jiménez Cordero**

**Dr. Gabriel Boyd Salas**