

NORMAS Y REGLAMENTOS

TÉCNICOS AL SERVICIO
DEL CONSUMIDOR



NORMAS Y REGLAMENTOS

TÉCNICOS AL SERVICIO
DEL CONSUMIDOR



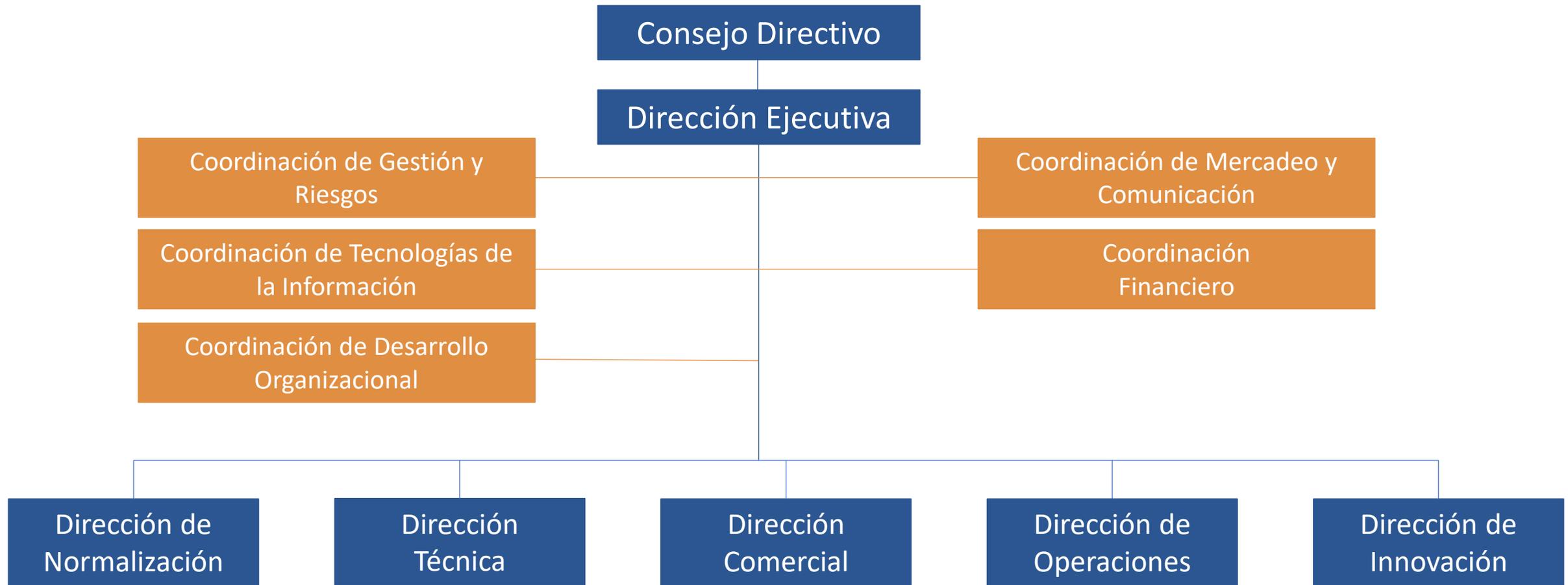
Normas Técnicas:
productos, procesos
y servicios de calidad

¿Qué es INTECO?



- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica.
- **Somos reconocidos, por la ley #8279, como el Ente Nacional de Normalización.**
- Somos una asociación privada, sin fines de lucro, reconocida de **interés público por el Estado Costarricense.**
- INTECO es el **representante de Costa Rica ante las organizaciones internacionales y regionales de normalización ISO, IEC, COPANT.**
- Desde el 2018 y hasta el 2020, ocupamos uno de los 20 puestos en el Consejo Directivo de la ISO.

Organización de INTECO



Cada dirección y coordinación cuenta con su equipo técnico y de soporte.

MISIÓN

Impulsar la **mejora continua** en la calidad de vida, en los productos y servicios; en el crecimiento de la **productividad** y de la **sostenibilidad** en las sociedades que servimos; **una organización, un sector y una nación a la vez.**

VISIÓN

Sectores y organizaciones cada vez más **modernas, competitivas, y sostenibles** para beneficio de sus naciones y ciudadanos.



Experiencia de más de 30 años



+ de 3195 normas técnicas



+120 órganos de estudio en los distintos sectores productivos



Capital relacional nacional e internacional

- La existencia de la normalización en un país es muy importante ya que actúa como soporte fundamental de **la política de fomento de la calidad y la competitividad.**
- Con la normalización se logra el reforzamiento de la **infraestructura técnica** de las organizaciones y la **infraestructura reglamentaria** del Estado.

- La normalización es un elemento fundamental que conduce hacia la **calidad**, permitiendo con ello elevar la **competitividad** de las empresas e instituciones.
- Su objetivo principal es el **aseguramiento de la calidad de los productos/servicios** y de las empresas u organizaciones, de tal forma que cumplan con requisitos contractuales o con la legislación nacional vigente y actúen con responsabilidad, para la generación de beneficios.



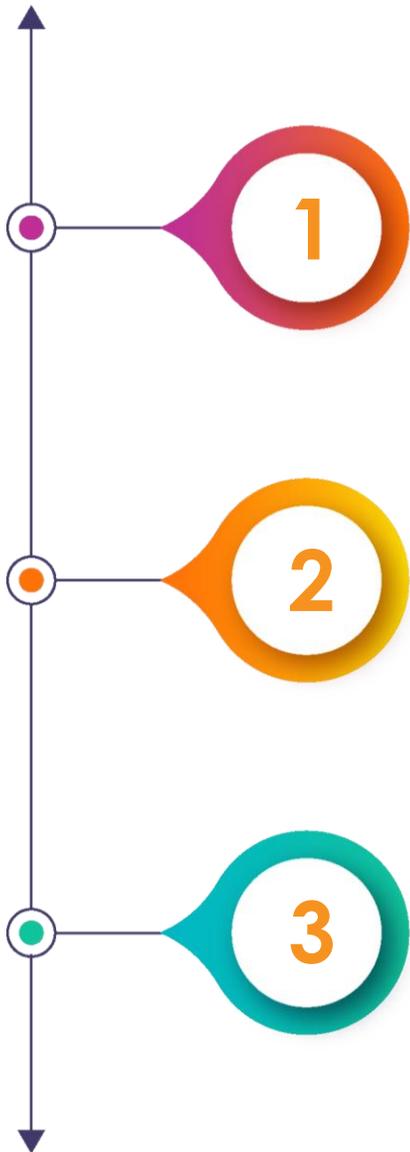
BENEFICIOS DE LA NORMALIZACIÓN



- Las normas técnicas juegan un papel fundamental en la sociedad moderna, ya que **son parte integral del sistema económico y legal.**
- Permiten generar importantes beneficios económicos y sociales al **ofrecer soluciones** a problemas específicos y atender requerimientos sobre salud, prevención de riesgos en el trabajo, protección al medio ambiente, protección al consumidor, gestión y aseguramiento de la calidad, etc.

- Las normas técnicas son **vehículos de comunicación** entre empresas, autoridades, usuarios y consumidores, que proporcionan un **lenguaje común** para definir y establecer criterios, conceptos, objetivos, etc.
- En este contexto, **facilitan la investigación, la innovación y el cambio tecnológico**; el mantenimiento y preservación de instalaciones y activos; la formación de personal.

PARA EL SECTOR PRIVADO

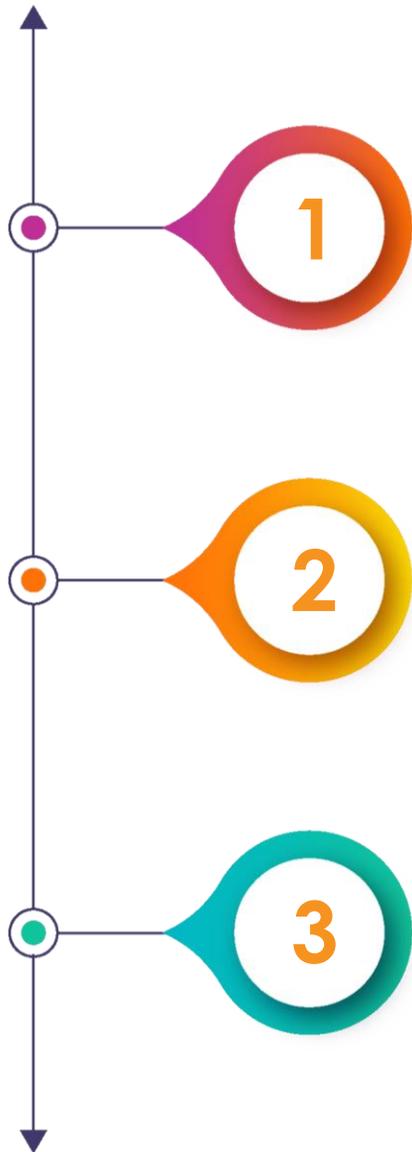


Es una herramienta fundamental para alcanzar la competitividad.

Facilita la diferenciación de sus productos y servicios, la comercialización y reduce la variabilidad y los costos.

La normalización **permite** la transferencia tecnológica, innovar, anticipar y mejorar los productos/servicios.

PARA LOS CONSUMIDORES

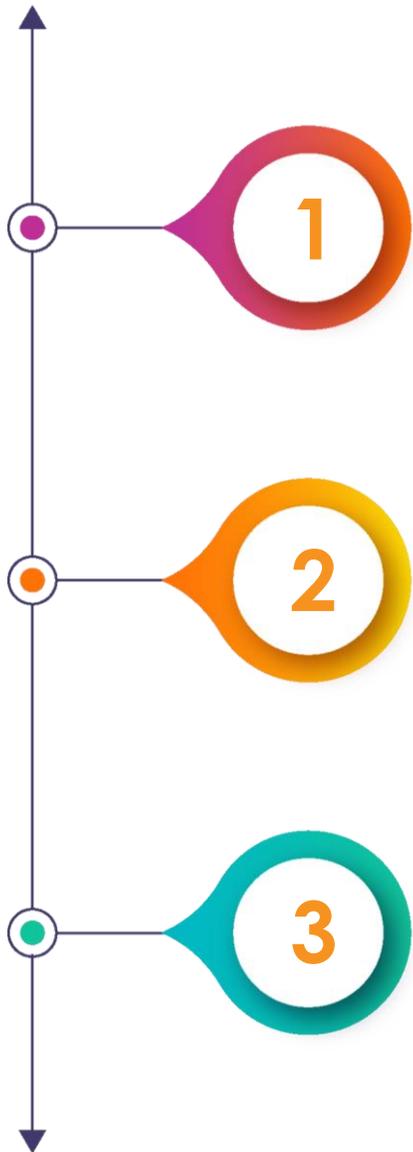


1 Facilita la comparación y la elección entre las ofertas.

2 **Garantiza** la concepción y fabricación de productos seguros.

3 Contribuye a su protección.

PARA EL ESTADO



Es una herramienta para la **política pública** dado que constituye un complemento de la reglamentación técnica.

Es una referencia para la apertura y la transparencia de los mercados públicos.

Facilita sus compras y contribuye a la promoción de las exportaciones.

- La normalización en un país ya no es una opción a largo plazo; ahora es una **necesidad a corto plazo**, tanto en los sectores público, privado (empresas grandes, pequeñas y medianas) como académico, principalmente.
- En el ámbito internacional un parámetro utilizado para medir el desarrollo tecnológico de los países es a través de sus normas técnicas; por ello, es necesario **fortalecer la cultura de normalización y calidad**, que empiece a ser entendida y difundida en todos los sectores de la sociedad.

NORMAS Y REGLAMENTOS

TÉCNICOS AL SERVICIO
DEL CONSUMIDOR





Reglamentos Técnicos

Requisitos mínimos para una calidad máxima

Dirección de Calidad

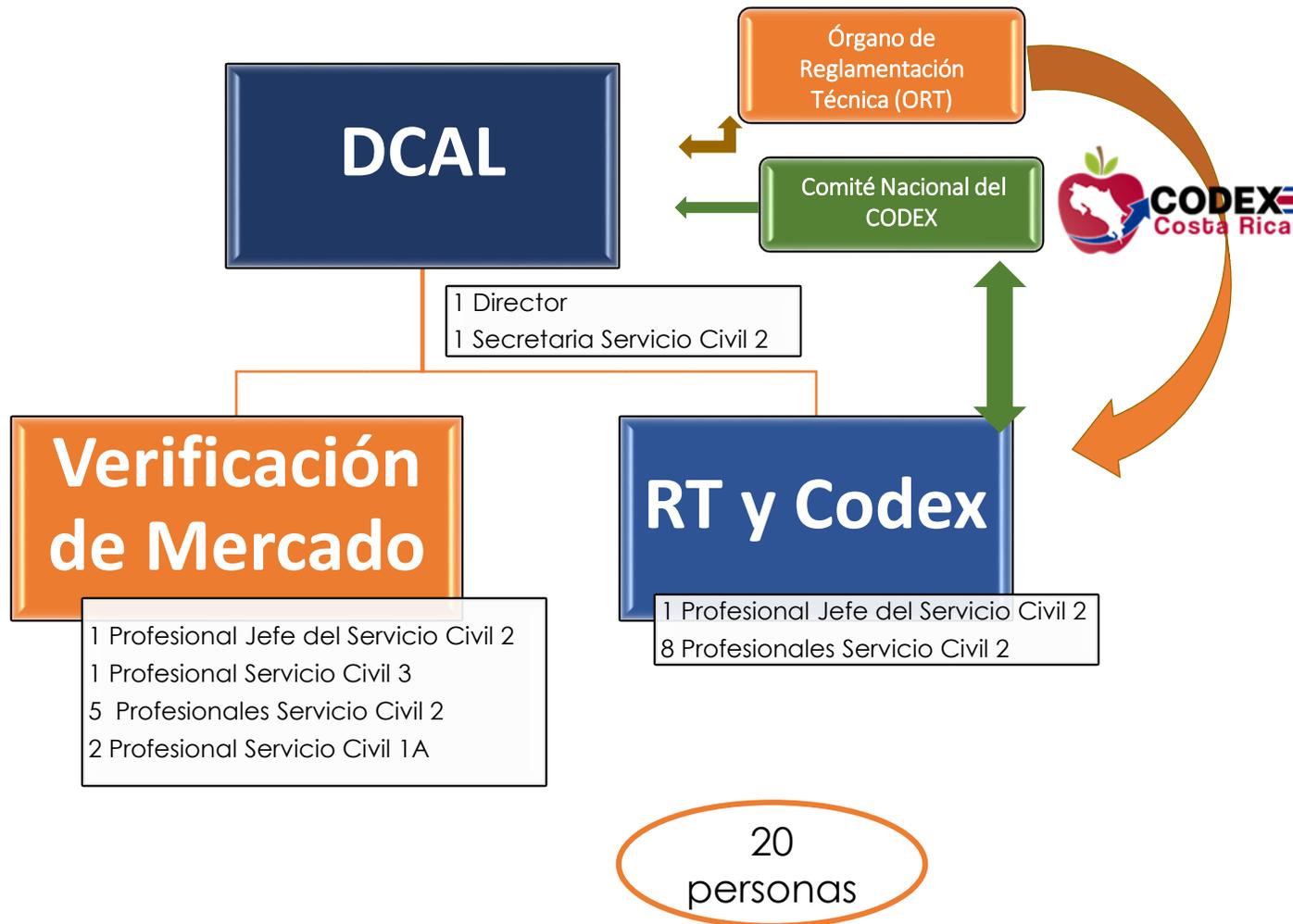
Licda. Tatiana Cruz Ramírez, Msla.
Depto. Reglamentación Técnica y Codex
tcruz@meic.go.cr, 2549-1495



DIRECCIÓN DE CALIDAD



Creada por Decreto Ejecutivo No. 39917-
MEIC , Artículos 39, 39 ter y 39quater



✓ Liderar esfuerzos para promover un marco claro y eficiente, basado en normas internacionales, que no imponga obstáculos técnicos al comercio.

✓ Coordinar y ejecutar la verificación de mercados y la evaluación de la conformidad de los productos.



EQUIPO DCAL



Funciones principales DCAL



REGLAMENTACIÓN TÉCNICA Y CODEX



Garantizar que RT: obedezcan a objetivos legítimos; no generen obstáculos innecesarios al comercio; proceso participativo.



- Asesorar y ejecutar los acuerdos del CONAC en materia de OTC.
- Fungir como Secretaría Técnica del ORT y Codex.
- Organizar y administrar el CIOT.



- Participar en procesos de negociación comercial y de armonización regional de la RT.
- Participar en procesos de negociación mundial de normas técnicas Codex.

VERIFICACIÓN DE MERCADO



Verificar y evaluar la conformidad de los RT y realizar actividades de fiscalización.



- Tener programas de investigación y verificación en el mercado.
- Capacitar a productores y consumidores.



Realizar decomisos y congelamiento de mercancías que puedan causar daño.

RELACIÓN ENTES TÉCNICOS



SISTEMA NACIONAL PARA
LA CALIDAD

INTECO |

- Elaboración – NT base de un RT.
- Determinar la equivalencia con RT.
- Participar en JD y C Técnicos



Laboratorio Costarricense de Metrología

- Métodos de análisis en la elaboración RT.
- Análisis en la verificación.



- Determinar el Método en el Procedimiento de la Evaluación de la Conformidad en los RT.
- Apoyo en el proceso de análisis de los productos importados con Notas Técnicas en Sistema Tica.

ORT

ORGANO DE REGLAMENTACION TECNICA

DCAL

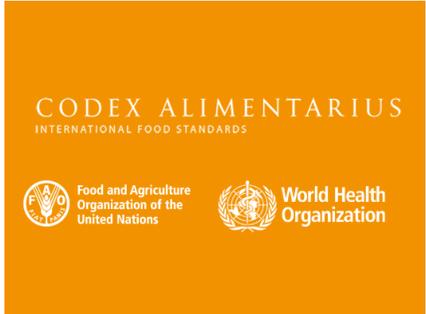
Depto. de Verificación
de Mercado



ORT

ORGANO DE REGLAMENTACION TECNICA

Punto de
Contacto



3
OBSERVADORES

7 MIEMBROS

Arts.39-43, Ley 8279

Artículo 41 Integración



MISIÓN DEL ORT



✓ Contribuir en la elaboración de Reglamentos Técnicos.



✓ Asesoramiento técnico en el procedimiento de emitirlos.

✓ Coordinar, con los ministerios de sus la elaboración de sus Reglamentos Técnicos.



✓ Que la emisión sea una efectiva y eficiente protección de objetivos legítimos y demás bienes jurídicos.

Velar porque de previo a promulgar un RT se dé audiencia a los sectores interesados.



Emitir criterio técnico con respecto a anteproyectos de Reglamentos Técnicos.

Recomendar la adopción, actualización o derogación de Reglamentos Técnicos.

Artículo 40 Ley 8279

¿QUÉ ES UN REGLAMENTO TÉCNICO?



*Anexo 1 AOTC



Cumplimiento obligatorio (DE), hay sanción de la autoridad

¿PARA QUÉ SE EMITEN LOS REGLAMENTOS TÉCNICOS? :::::

Para el
ciudadano/comercio

- **PARA PROTEGER OBJETIVOS LEGÍTIMOS:**
- *Salud y seguridad de las personas.*
- *Salud y vida animal y vegetal.*
- *Derechos de información al consumidor / usuario.*
- *Otros (razones climáticas, geográficas, etc.)*

En cumplimiento con
los principios de:

- *Legalidad (sujeta y coherente con la legislación vigente).*
- *Buena fe (se presume que se actúa bien).*
- *Transparencia (clara, evite el manejo discrecional).*
- *Razonabilidad (que sea eficiente, eficaz y equilibrado).*

TIPOS DE REGLAMENTOS TÉCNICOS EN COSTA RICA



Reglamentos Técnicos Centroamericanos -RTCA.

71

81 Alimentos
83 no Alimentos



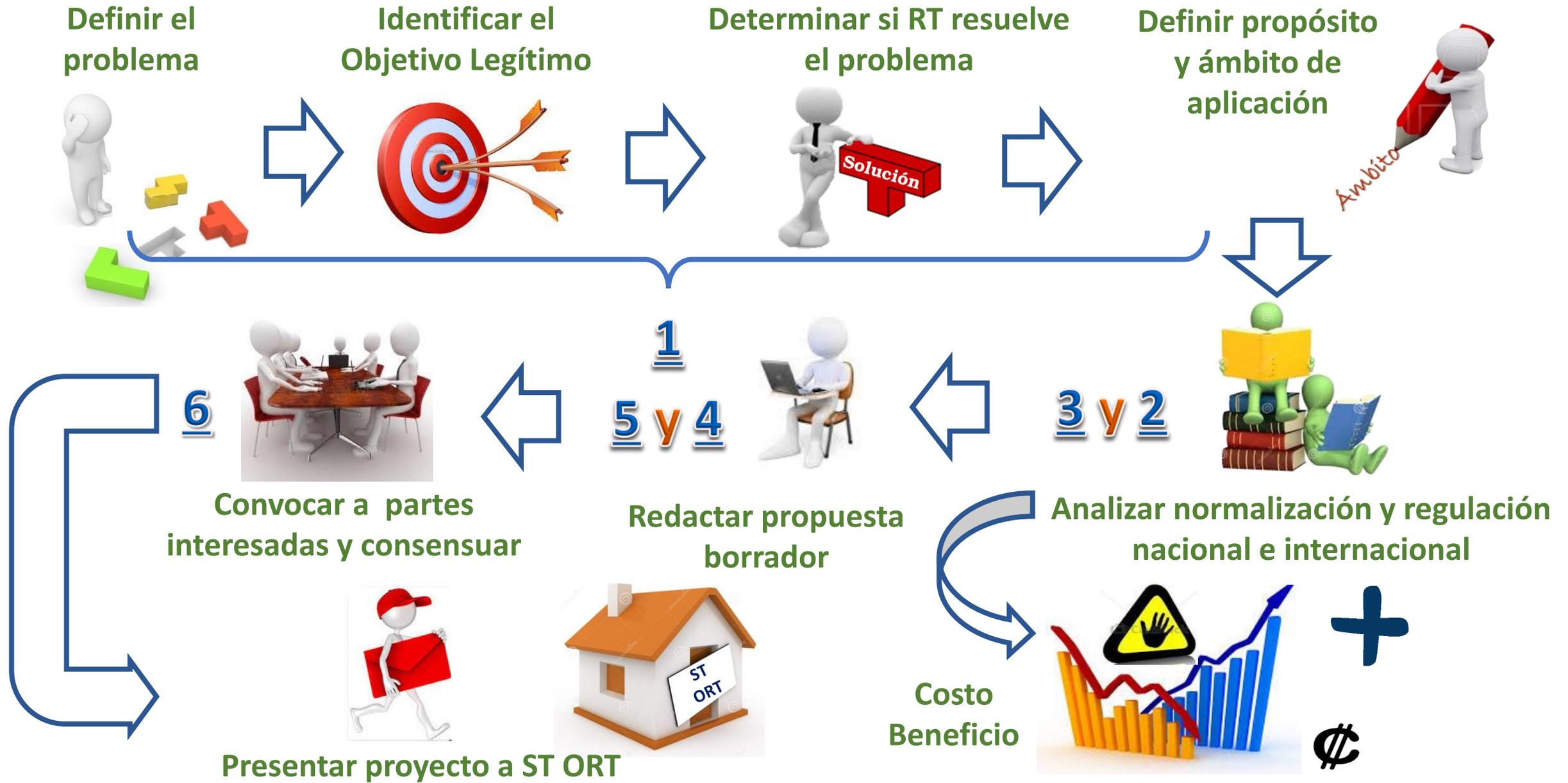
Reglamentos Técnicos Nacionales - RTCR.

164

- 1 Responder a un objetivo legítimo.
- 2 Ser aplicado sobre una base no discriminatoria.
- 3 No restringir el comercio más de lo necesario para alcanzar la protección de un objetivo legítimo.
- 4 Basarse en normas internacionales.
- 5 Tener el sustento técnico, científico y legal para alejarse de las normas internacionales o generar regulación propia.
- 6 Socialización y consenso con las partes interesadas.
- 7 Verificable.
- 8 Transparencia (CP Nacional y Notificación Internacional).



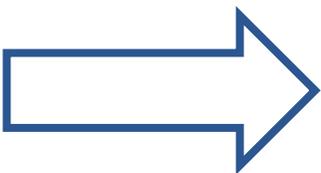
PROCESO PREVIO DEL PROYECTO



PROCESO DE EMISIÓN

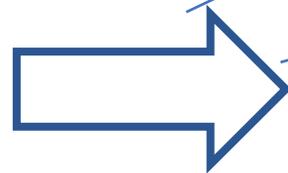


1 ST ORT recibe proyecto



10 días hábiles

Asignación y revisión por profesional



OK al Ministerio

NO OK

Traslado al ORT

2

10 días hábiles



3

10 días hábiles



OK

NO OK al Ministerio

Criterio ORT



Publicar C. Púb. Nac.

Ente competente

5-4



Recibir observaciones

Ente competente

30 días hábiles

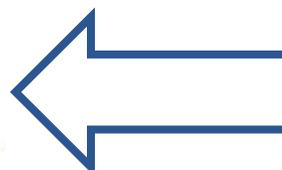


60 días

6



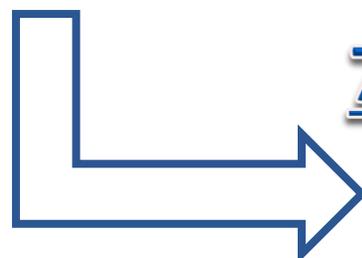
Consulta internacional



Escenarios:
Menor plazo
30 días hábiles de tiempo, hasta 6 meses y 1/2 aprox.

7

Recibir observaciones y preparar respuestas



Firmas

Trámite de firmas

8

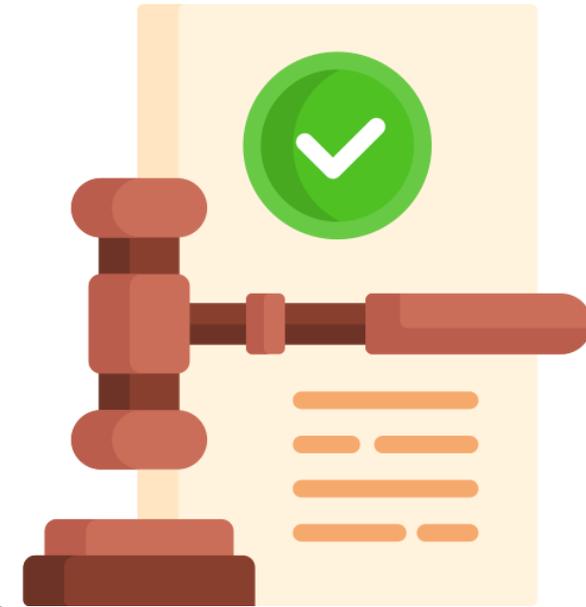


Publicar

Artículo 57 inciso b)
Ley 7472

De 10 a 40 veces el menor salario mínimo mensual fijado en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República.

Salario de trabajador misceláneo especializado del Servicio Civil, según la tabla de Índices Salariales ₡267 mil colones



MÍNIMO
₡ 2 millones 670 mil

MÁXIMO
10 millones
680 mil



ALGUNOS EJEMPLOS DE RTCR-RTCA





RTCR 411:2008, Productos Cárnicos Embutidos: Salchicha, Salchichón, Mortadela y Chorizo . (DE-35079-MEIC-MAG-S, LG 45 del 05-03-2009).



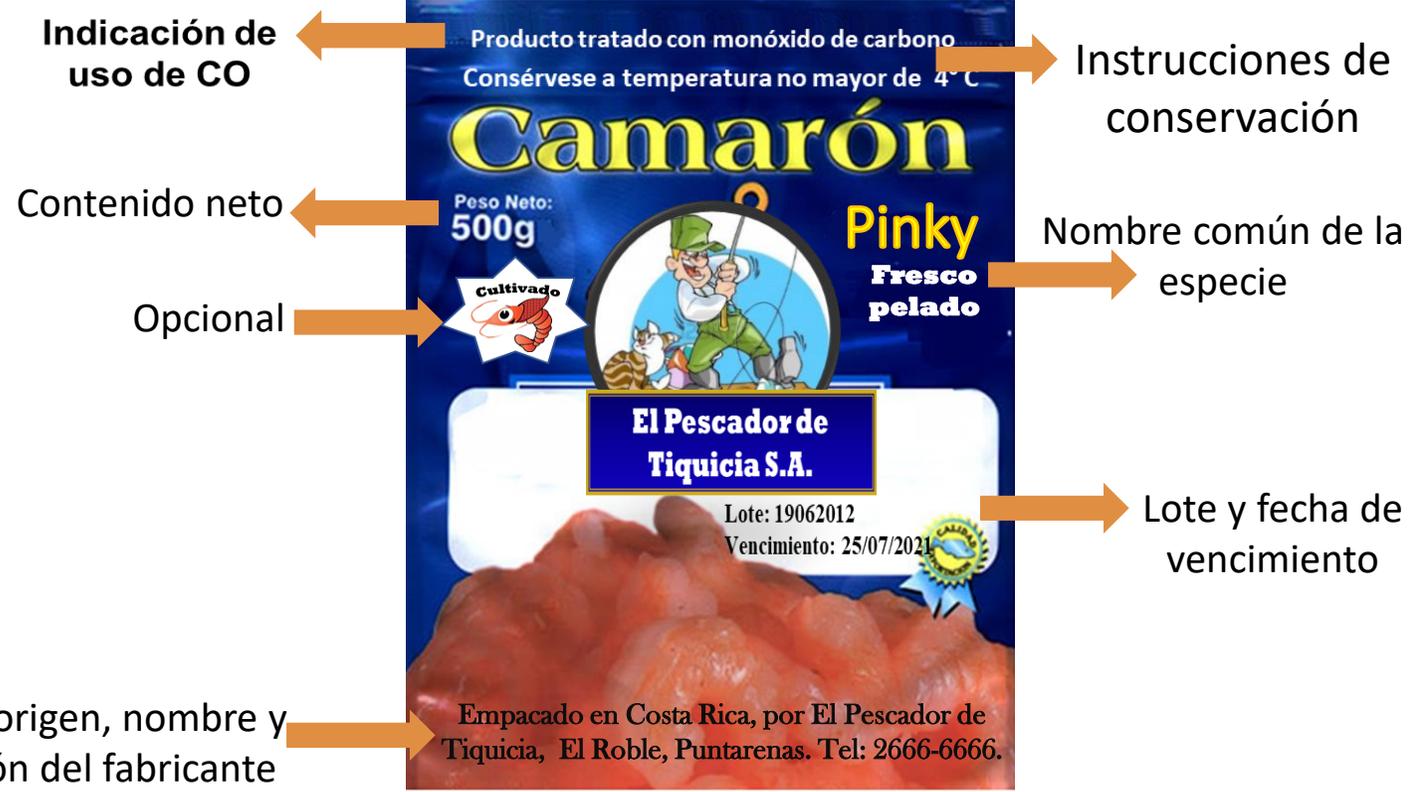
RTCR 400:2006. Etiquetado de la Carne Cruda, Molida, Tenderizada. (DE-33744-MEIC, LG 95 del 18-05-2007)



RTCR 463:2012, Jugos de frutas. Especificaciones.
DE-33288-MEIC-MAG-S, Uso de términos lecheros.
DE-33768-MEIC-S, Tapa de dulce y dulce granulado.
DE-35405-MEIC-MAG-S, Helados y mezclas para helados.



RTCR 449:2010 Reglamento Técnico Etiquetado de Productos Pesqueros Frescos, Congelados y Descongelados, de Venta a Granel o Preempacado en el Punto de Venta



DE 36980-MEIC-MAG
La Gaceta 31 del 13/02/2012





- DE-20973-MEIC-S, Etiquetado bebidas alcohólicas.
- DE-22021-MEIC, Pan. Clasificación.
- DE-26901-MEIC, Arroz pilado. Especificaciones y métodos de análisis. RTCR 202:1998.
- DE-29782-MAG, Producción orgánica.
- DE-30031-S, Reglamento para el Enriquecimiento del Arroz.
- DE-32149-MEIC-S-MAG, Frijol en grano. Especificaciones.
- DE-32368-MEIC-S, Atún en conserva. Especificaciones.



Reglamento Técnico RTCA 59.01.08:12

TEXTILES Y PRODUCTOS TEXTILES. REQUISITOS DE ETIQUETADO

Resolución No. 353-2014 (COMIECO LXIX)

NOMBRE DEL FABRICANTE, IMPORTADOR, EXPORTADOR O DISTRIBUIDOR

COMPOSICION DEL INSUMO

TALLA O TAMAÑO

PAIS DE ORIGEN

INSTRUCCIONES DE CUIDADO

Opcional:
"PRODUCTOS ELABORADOS A MANO"
"TIPO DE ACABADOS"

Distribuido por HM CRC
Producto hecho por:
HOLL STER
CALIFORNIA
100 % Algodón
Hecho en China

325-258-0074-020
LARGE
\$36.50 CAN
\$34.50 USA

LAVADO PREFERENTE A MANO SIN REMOJAR EN AGUA FRIA

LAVAR EN MAQUINA SOLO EN PROGRAMA PARA ROPA DELICADA O LANA

PLANCHAR MEDIA SOBRE EL ESTAMPADO CON UN PAÑO

NO USAR SECADORA SECAR PREFERENTEMENTE A LA SOMBRA

Decreto Ejecutivo No. 39047-COMEX-MEIC
Publicado en La Gaceta No. 129 del 06 de julio de 2015
Rige: A partir del 23 julio 2015



**Procedimiento de Evaluación de la
Conformidad Cementos
Hidráulicos
(DE No. 39297-MEIC)
NOVIEMBRE 2015**



**Reglamento Técnico de
Extensiones Eléctricas
(DE No. 39377-MEIC)
ENERO 2016**





**Reglamento Técnico de Barras y
Alambres de Acero
(DE No. 37341-MEIC)
Mayo 2013**



**Reglamento Técnico para Llantas
Neumáticas
(DE No.41485-MEIC)
Febrero 2019**



RTCR 475:2015 Productos eléctricos. Conductores y Extensiones Eléctricas. Especificaciones





<https://www.reglatec.go.cr/reglatec/principal.jsp>



Sistema de Reglamentación Técnica

Seleccionar idioma

Req. Técnicos para Exportar

Reglamentación Técnica

> Órgano de Reglamentación Técnica (ORT)

> Secretaría técnica

> CIOT

> Planes de Reglamentación Técnica Institucionales

> Reglamentos técnicos

> Procedimiento de emisión

> Pasos a seguir

> Etiquetado

> Sector Alimentario

> No Alimentario

> Guías de etiquetado

> Normativa internacional

> Proyectos de Reglamento

> Comités Técnicos

> Consulta Pública

> Consulta Pública 2012-2013

> Consulta Pública 2010-2011

> Consulta Pública 2008-2009

> Consulta ante la OMC

Bienvenidos

El Departamento de Reglamentación Técnica de la Dirección de Mejora Regulatoria y Reglamentación Técnica (MEIC) le da la bienvenida a este sitio. La finalidad del mismo es que el productor nacional tenga acceso a la legislación que existe y se pretenda promulgar en el país, como también mantenerlos informados de los reglamentos técnicos que emiten otros países y puedan constituir una barrera al comercio, garantizando con esto transparencia y seguridad jurídica en las transacciones de comercio internacional.

Noticias

Realice sus Búsquedas

Búsqueda General

Indique una palabra clave o bien el número de regulación y si desea conocer la normativa del producto realice la búsqueda avanzada

Búsqueda Avanzada

Seleccione a su gusto para una búsqueda más específica

Sector

Seleccionar



Subsector

Seleccionar



Clase Regulación

Seleccionar



Tipo Regulación

Seleccionar



Emitido Desde:



Emitido Hasta:



Publicado Desde:



Publicado Hasta:



Búsqueda

Limpiar



VERIFICACIÓN DE MERCADOS





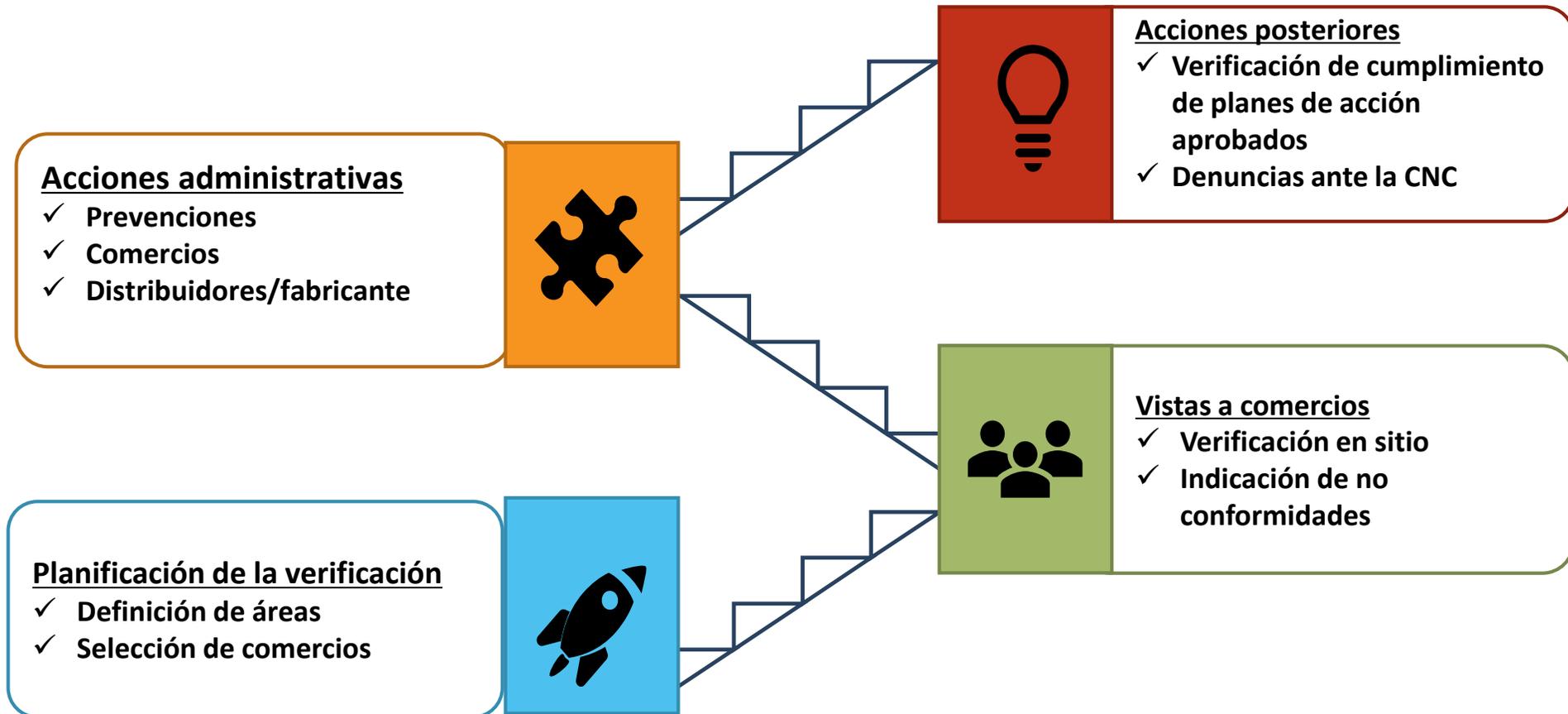
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

“Todo procedimiento utilizado, directa o indirectamente, para determinar que se cumplen las prescripciones pertinentes de los reglamentos técnicos o normas”. **EJEMPLOS :**



*Anexo 1 AOTC

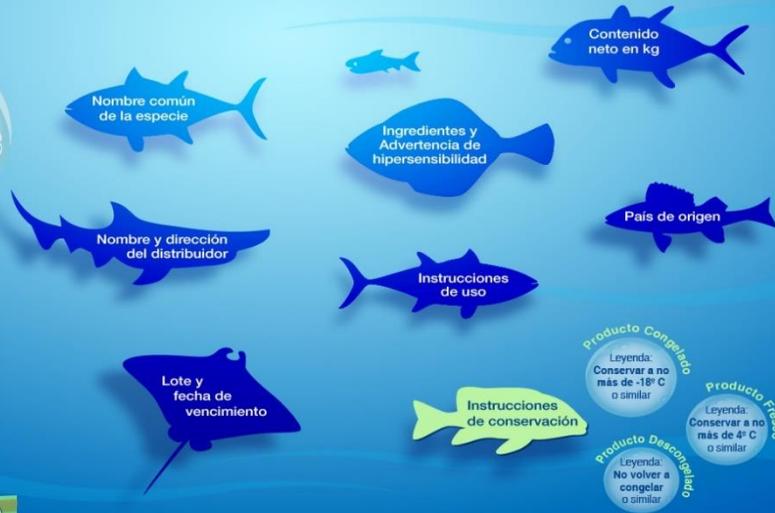
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO



Etiquetado de Pescado y Productos Pesqueros Frescos, Congelados y Descongelados.

Reglamento Técnico
Costarricense RTCR 449:2010
Decreto Ejecutivo N° 36980-MEIC-MAG

Requisitos para
**PRODUCTOS
PREEMPAQUADOS**



**PRODUCTO
A GRANEL**



Contáctenos
2549-1400
Extensiones: 503, 543, 547

Email: verificacion@meic.go.cr
Dirección: Edificio ASEBANACIO, 400 metros este de Grupo Nación, Llorente, Tibás, San José, Costa Rica.

Elaborado por el Departamento de Verificación de Mercados de la Dirección de Calidad del MEIC



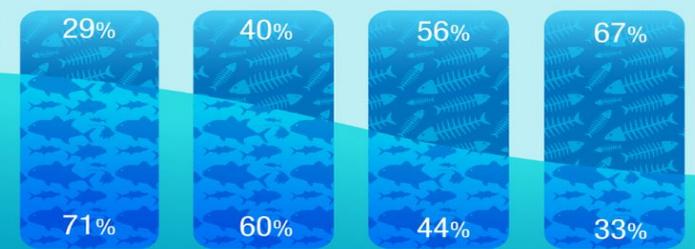
Resultados de primera verificación de etiquetado de productos pesqueros 2019

Verificación realizada conjuntamente con


51 Pescaderías visitadas



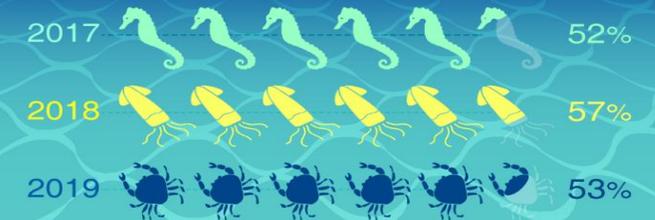
Niveles de incumplimiento



Resultados Generales 2019



Comparativo Cumplimiento Anual





Recomendaciones para los consumidores, antes de comprar carnes crudas



Nombre del corte (bistec, chuleta, etc) y especie (res, cerdo, otro)



Si es fresca o descongelada



País de origen



El % de grasa en la carne molida



Si la carne se vende adobada, marinada o tenderizada



% de agua añadida



Ingredientes del adobo o marinado



Instrucciones de manejo y consumo



Esta información debe estar **visible al consumidor** en el momento de la compra



Precio por kilogramo (kg)



Recomendaciones para los consumidores, antes de comprar carnes crudas

Además de los requisitos anteriores, también debe indicar:



Contenido
neto



Lote y fecha de
vencimiento



Certificado
Veterinario de
Operación (CVO)



¡Si hay **competitividad**, hay más
generación de **empleo** y con ello más
riqueza para el país!

www.meic.go.cr / www.reglatec.go.cr
reglatec@meic.go.cr / verificación@meic.fgo.cr

NORMAS Y REGLAMENTOS

TÉCNICOS AL SERVICIO
DEL CONSUMIDOR





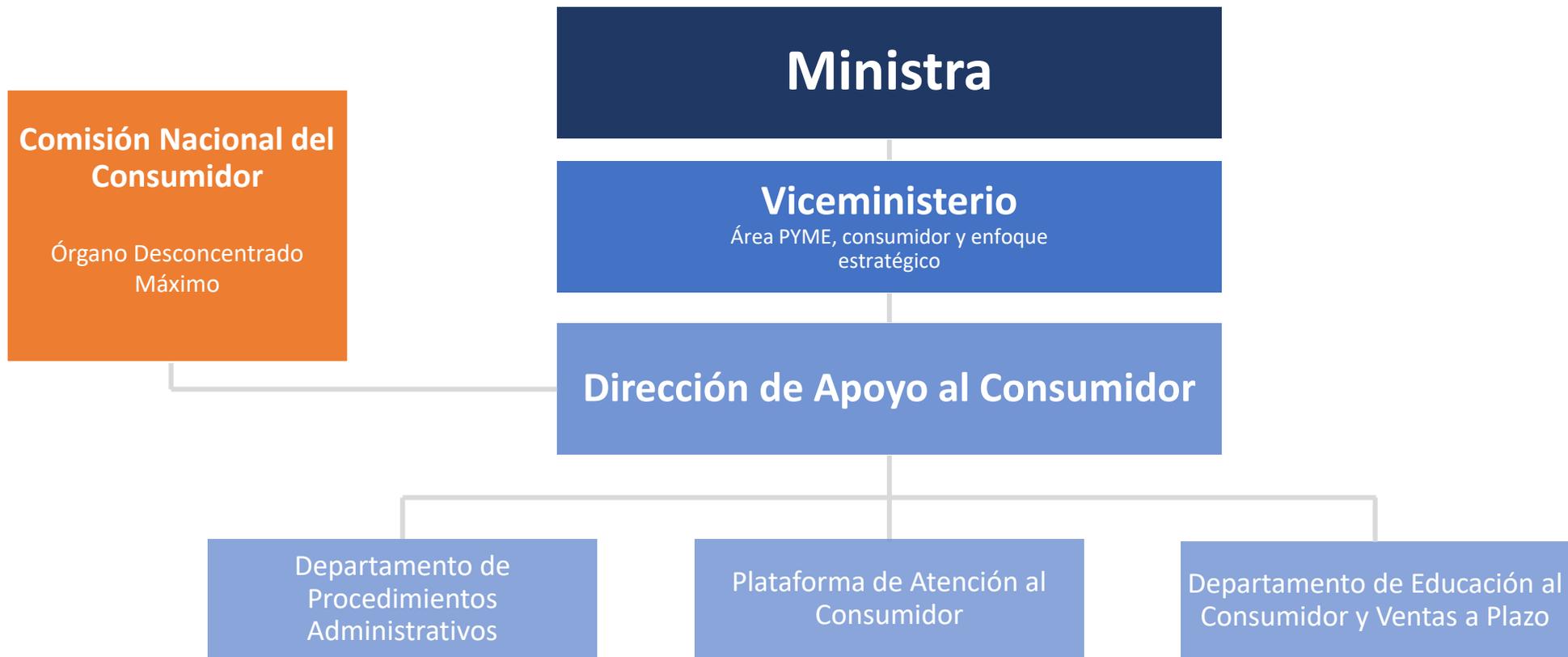
La calidad al servicio del consumidor

Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo
Dirección de Apoyo al Consumidor
MEIC

www.consumo.go.cr



¿Quiénes somos?





Algunas funciones del **Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo:**

● **Educación**

Realiza capacitaciones sobre la normativa vigente que regula el derecho de consumo.

● **Fiscalizaciones de mercado**

Lleva a cabo fiscalizaciones para efectuar una **detección temprana de omisiones o incumplimientos y lograr las correcciones de mercado** necesarias para ajustarse a la normativa vigente y promover mejores prácticas en el mercado.

● **Retiros de mercado**

Se encarga de realizar los retiros de producto del mercado, para proteger a los consumidores y velar por la adquisición de productos seguros.

Función principal de la **Comisión Nacional del Consumidor:**

● **Resolver denuncias por:**

Infracción a las normas de calidad y las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio.

Artículo 34, inciso m de la Ley N°7472.



¿Sobre qué temas se capacita en derecho de consumo?



Garantía de bienes y servicios

Ofertas, promociones y publicidad

Normas y reglamentos técnicos

Comercio electrónico

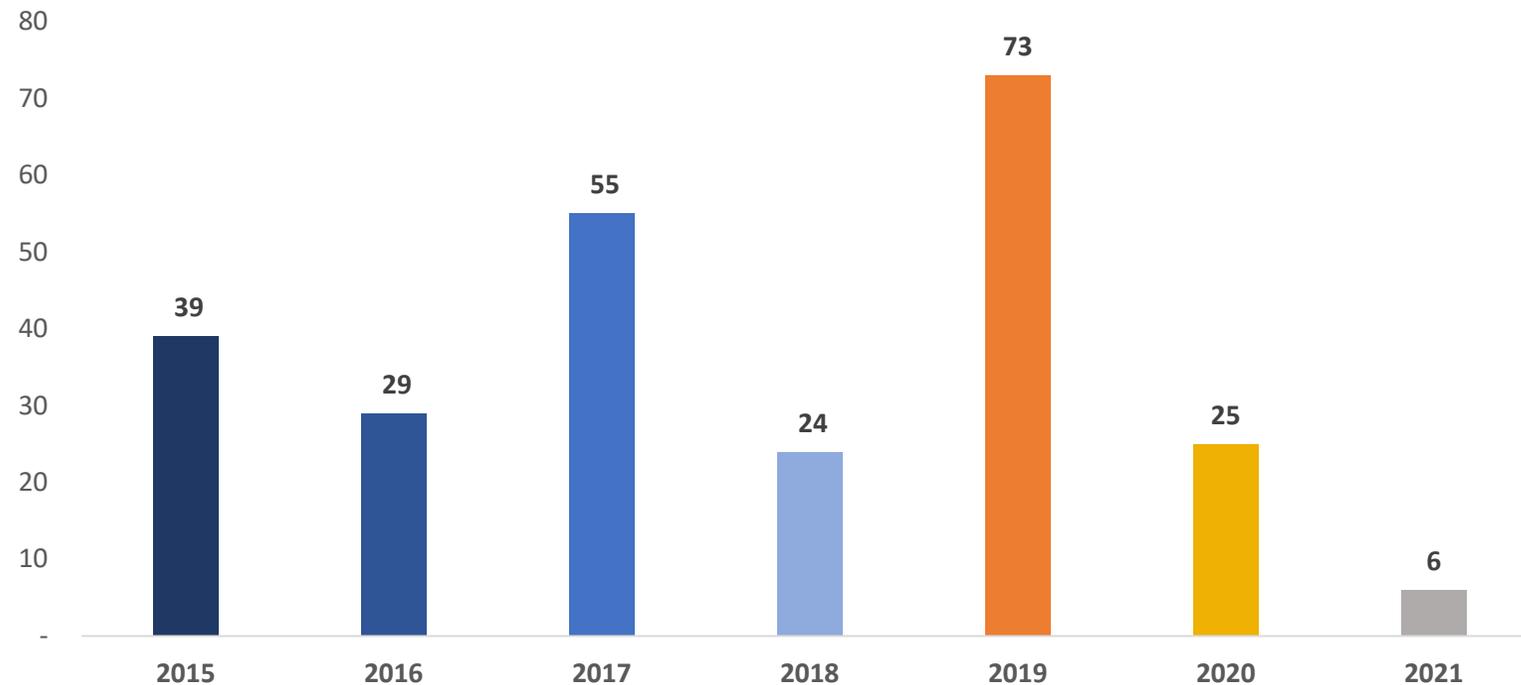
Derechos de los consumidores y obligaciones del comerciante

Ley N°7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y su Reglamento D.E. N°37899-MEIC



Denuncias presentadas ante la CNC

-Normas de calidad y reglamentos técnicos-
Período 2015-2021



Total de
denuncias:

251

Fuente: Base de datos denuncias CRM, MEIC al 11 de marzo de 2021.

Comisión Nacional del Consumidor (CNC)



¿Qué se ha denunciado ante la CNC durante el 2021?

Infracciones a los reglamentos:



RTCR 202:1998

Especificaciones y métodos de análisis del **arroz pilado**



RTCR 421:2008

Etiquetado de **juguetes**



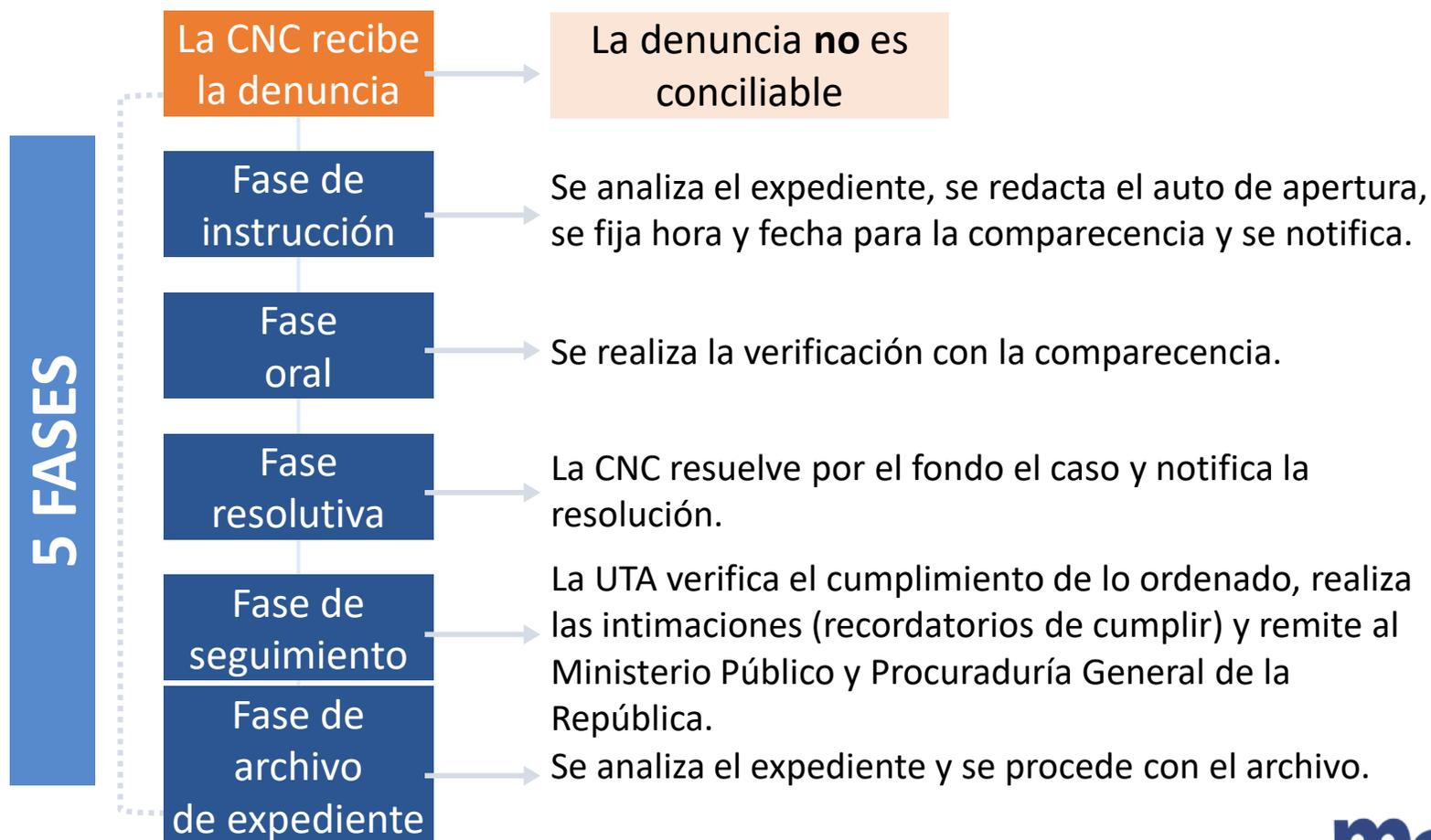
RTCA 67.01.07:10

Etiquetado general de los **alimentos previamente envasados** (Preenvasados)



¿Cuál es el procedimiento que sigue ante la CNC?

Artículo 56 de la Ley N°7472 y la sección segunda del reglamento a la Ley N°7472, D.E. N°37899-MEIC.





Jurisprudencia

Comisión Nacional del Consumidor



¿Qué se denuncia?

Denuncia

En 2016 encontraron en un lugar comercial la carencia de pegatinas en algunos de los juguetes con advertencias de peligro y precaución para el uso por parte de niños menores de tres años.

Prueba

Se adquirieron como muestra:

- Un cartón con 20 unidades de pequeños helicópteros, empacados en bolsitas individuales cada uno y pegados sobre un cartón forrado con una bolsa. El precio es de €1450 cada helicóptero. **El juguete contiene indicaciones y advertencias de uso en idioma distinto al español.**
- Una bola de playa de color rojo, azul y amarillo con decoraciones de pescaditos, con un precio de €790. En este juguete existen varias **indicaciones y sugerencias en otro idioma distinto al español** y además **se indica mediante símbolos que no es permitido para niños menores de 3 años**; sin embargo, **no es posible encontrar una pegatina con la respectiva traducción** como corresponde.

Caso 1: RT juguetes

Voto 534-18 de la Comisión Nacional del Consumidor



Advertencias



¿Qué consideró la Comisión Nacional del Consumidor?

- El comercio tenía el deber de etiquetar adecuadamente los juguetes y demás mercancía que vendía en su establecimiento comercial.
- NO se evidenció que el comercio brindara la información suficiente a los consumidores y en idioma español sobre la naturaleza, características, composición y otros datos determinantes del producto, advertencias, así como su importador en caso de existir.
- La falta de información puede hacer incurrir en error al consumidor y eventualmente le podría causar algún daño en su salud.

Caso 1: RT juguetes

Voto 534-18 de la Comisión Nacional del Consumidor

Resultado:

- ✓ Se **declara con lugar** la denuncia por falta de información e incumplimiento de las normas de calidad y reglamentación técnica de acatamiento obligatorio.
- ✓ Se **ordena** a la empresa accionada proceder de forma inmediata una vez en firme la presente resolución, a la corrección del etiquetado de los productos que distribuye, en un plazo no mayor a 6 meses calendario.
- ✓ Se **sanciona** a la empresa con una multa de ¢2.576.500.



¿Qué se denuncia?

Denuncia

En 2016 adquirieron un paquete de 4 salsas de tomate, empacadas en una bolsa plástica transparente con una calcomanía fosforescente color anaranjado que dice “4 pack precio especial”.

A pesar de que al lado del código de barras por medio de una calcomanía colocan el peso en gramos y la fecha de vencimiento, **la técnica de empaque tapa casi en su totalidad datos esenciales para tomar la decisión de consumo.**

Es prácticamente imposible para el consumidor poder observar la información del producto sin abrir el empaque.

Técnica de bandeo/empaque



Caso 2: RT alimentos preenvasados

Voto 370-19 de la Comisión Nacional del Consumidor



¿Qué consideró la Comisión Nacional del Consumidor?

- Debe deber de información, pretende que al momento de realizar la transacción comercial, el consumidor se encuentre plenamente informado de las características del bien o servicio que va a adquirir.
- La obligación de información es exclusiva del agente de comercio. En este caso se da una asimetría de la información porque el consumidor no tiene accesible información sobre ingredientes, contenido nutricional e información de origen.
- Los productos bandeados tapan entre sí los productos y su información y que esta falta de información va en detrimento de la claridad, veracidad y suficiencia a la cual tiene derecho el consumidor.

Caso 2: RT alimentos preenvasados

Voto 370-19 de la Comisión Nacional del Consumidor

Resultado:

- ✓ Se **declara con lugar** la denuncia por falta de información e incumplimiento de las normas de calidad y reglamentación técnica de acatamiento obligatorio.
- ✓ Se **ordena** a la empresa rectificar la forma de empaque de los productos en oferta especial y se le indica que las etiquetas deben cumplir con lo estipulado en la Ley N°7472 y su reglamento, así como en el reglamento técnico.
- ✓ Se **sanciona** a la empresa con una multa de €2.557.000.



Comisión Nacional del Consumidor

La correcta aplicación del reglamento técnico es **responsabilidad de los fabricantes, distribuidores e importadores**, quienes están obligados y deben conocer la normativa vigente, para estar a derecho y evitarse sanciones por incumplimientos.



Dirección de Apoyo al Consumidor

www.consumo.go.cr

capacitacionesconsumidor@meic.go.cr

800-consumo (800-2667866)

NORMAS Y REGLAMENTOS

TÉCNICOS AL SERVICIO
DEL CONSUMIDOR

