



MINISTERIO DE ECONOMÍA,
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Seguridad de los productos de consumo

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

MAYO 2024

Dpto. de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo
Dirección de Apoyo al Consumidor

Protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras

● CONSTITUCIÓN POLÍTICA Artículo 46

Los consumidores y usuarios tienen derecho a la **protección de su salud, ambiente, seguridad** e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo.

● LEY N°7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

Vigente desde 1995 y **reformada por medio de la Ley N°10360**, publicada en el 2023.

● D.E. N°37899-MEIC Reglamento a la Ley N°7472

Vigente desde 2013 y **reformado por medio del D.E. N°44400**, publicado el 19 de abril de 2024.

Todo producto destinado a las personas consumidoras debe ser seguro para su salud y bienestar.

La seguridad de un producto está dada por:

01

Características

Su diseño, componentes, ingredientes, composición, formas, envase, etc.

02

Condiciones de uso

Contexto, tipo de consumidor, interacción con el producto, etc.

03

Información

Sobre advertencias e instrucciones de uso contenga.

La seguridad de producto es un conjunto de medidas y prácticas que deben aplicarse para garantizar la protección y el bienestar de los consumidores.

Algunas de las obligaciones de comerciantes

—
Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.

—
Cumplir con las **normas de calidad y las reglamentaciones técnicas** de acatamiento obligatorio.

—
Informar en **español y de manera clara, veraz, suficiente y oportuna** sobre los bienes y servicios que ofrece.

—
Retirar inmediatamente del mercado, una vez que ha colocado un producto en el mercado y se entere de que es un **producto inseguro**,

Normas de calidad y reglamentos técnicos

- Documentos en donde se establece las características de un producto o los procesos y métodos de producción relacionados, etiquetado de productos, entre otros.
- **Buscan garantizar que los productos que consumen las personas consumidoras sean inocuos y poseen un estándar definido de calidad.**

¿Qué es un producto inseguro?

Aquellos productos que presentan un **riesgo no previsto para la vida, salud o seguridad** de las personas consumidoras a causa de un error en el diseño, la fabricación, la construcción o el embalaje, o bien, no cumplen con los requisitos de seguridad establecidos en las normas de calidad y las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio.



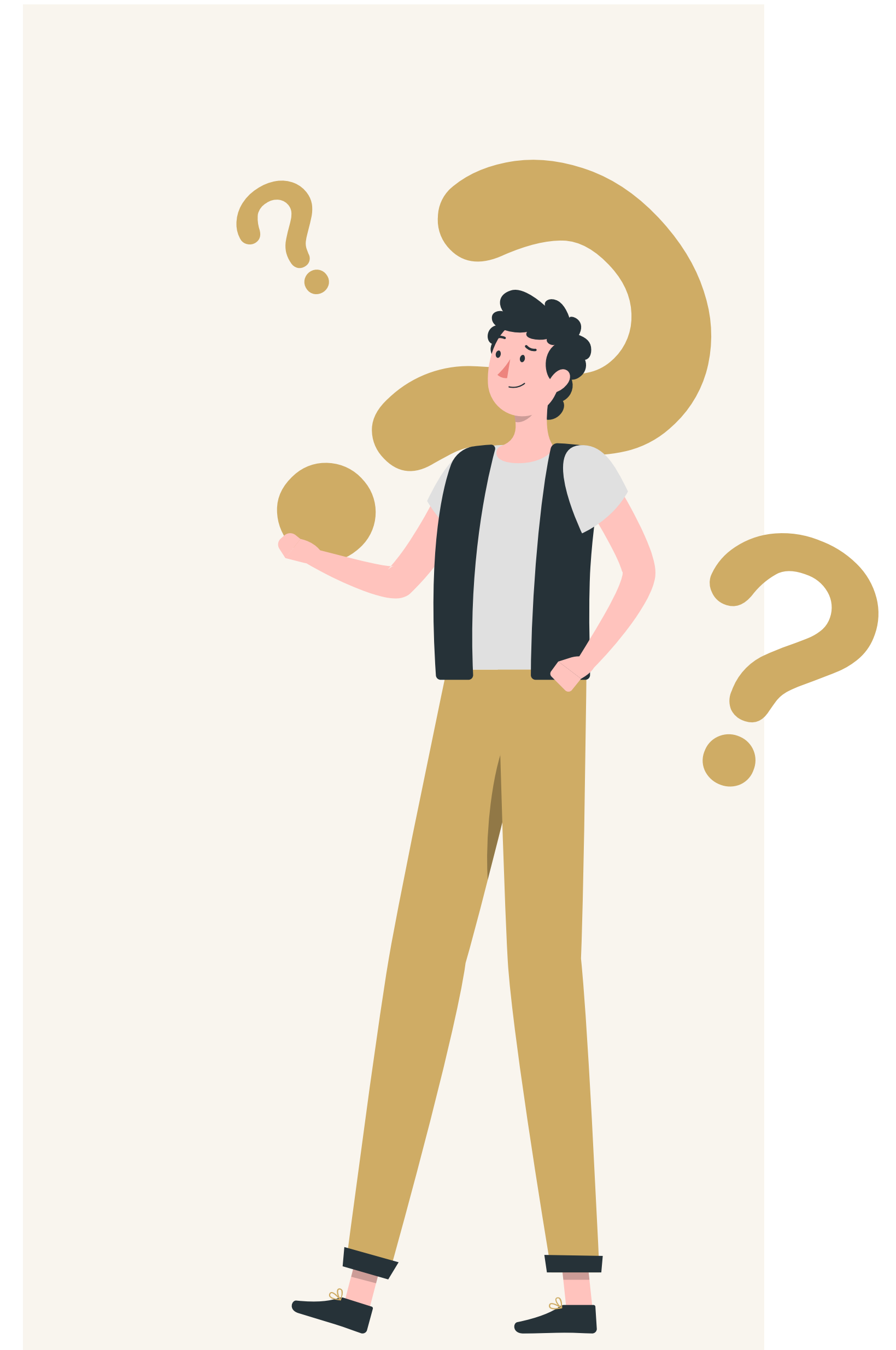
¡Diferencia!

Un **producto peligroso** implica un riesgo por su propia naturaleza, por lo que el proveedor debe advertir sobre los riesgos inherentes a este y la manera adecuada de utilizarlo.

¿Riesgos a los cuales se exponen las personas?

Dependiendo del tipo de producto, las personas se ven expuestas a:

- Lesiones físicas: golpes, quebradura, etc.
- Incendio o quemaduras.
- Riesgos químicos, por ejemplo en pinturas.
- Riesgo de electrocución.
- Asfixia.



Rol del MEIC en la seguridad de producto

- Revisar periódica y aleatoriamente, los productos ofrecidos en el mercado, para constatar que cumplan con las normas y reglamentaciones relativas a la salud, el medio ambiente, la seguridad y la calidad.
- Impedir la importación y la comercialización de productos por razones de seguridad, salud, calidad o conservación del medio ambiente, cuando exista evidencia comprobada de que no cumplen con los reglamentos técnicos ni con los estándares de calidad.
- Realizar el procedimiento establecido para los retiros de producto del mercado que **no sean de interés sanitario**.

El retiro de mercado de los productos de interés sanitario es competencia del Ministerio de Salud.

Son aquellos productos que, debido a sus características o propiedades, pueden afectar la salud de las personas como consecuencia de su uso, consumo o exposición y que son regulados por el Ministerio de Salud.

Entre ellos se encuentran: alimentos, suplementos a la dieta, equipo y material biomédico, medicamentos, cosméticos, productos naturales medicinales, productos químicos peligrosos, productos higiénicos y plaguicidas de uso doméstico e industrial.

Les aplica una legislación específica:

- Ley N° 5395. Ley General de Salud.
- Decreto Ejecutivo N° 43896-S. Reglamento para el Retiro del Comercio o de la Circulación de Productos de Interés Sanitario.

¿Qué son los retiros de mercado?

Mecanismo que se activa cuando se inserta en el mercado un producto inseguro y debe ser retirado del mercado.

Retiro de mercado voluntario

El comerciante o proveedor se entera que ha colocado un producto o servicio en el mercado que presenta un riesgo no previsto para la vida, salud o seguridad del consumidor y lo retira de forma voluntaria.

Retiro de mercado obligatorio

La Administración tiene el conocimiento de que un bien ha sido objeto de retiro en otros países. El MEIC le solicita al comerciante o proveedor por medio de una prevención administrativa que se le informe sobre el retiro de mercado en el plazo de 10 días hábiles para determinar las acciones a seguir.



¿Cómo debe proceder el comerciante?



Informar al MEIC: el riesgo o peligro del producto, los productos por modelo, serie, lote u otra característica, cantidad de productos ingresados al país y la cantidad vendida, si cuentan con la información el nombre de las personas a las que se les vendió el producto, propuesta de procedimientos para remediar la situación de riesgo.



Detener la comercialización del producto.



Publicar en un medio de comunicación colectiva, así como redes sociales, sitios web o cualquier otro medio disponible, en aras de alertar a todos los consumidores afectados.



Respetar el periodo de vigencia del retiro que será de 1 año, contado a partir de la fecha de la publicación. Puede ser prorrogado de acuerdo con la naturaleza del retiro.

Ejemplos de productos inseguros retirados de nuestro mercado



Las licuadoras portátiles pueden sobrecalentarse y/o incendiarse y las cuchillas se pueden romper generando un riesgo de incendio y laceración.



El riesgo detectado es que la parte inferior del marco del coche se puede romper, lo que supone un riesgo de caída para los niños y las niñas.



La freidora de aire puede sobrecalentarse, generando un riesgo de incendio y quemaduras.



Posibilidad de que anillo circular que une las páginas de los libros puede desprenderse, causando un riesgo potencial de asfixia.

¿Dónde consultar los retiros de mercado?

Retiros de mercado en C.R. realizados por el MEIC:

- Sitio web de la Dirección de Apoyo al Consumidor: www.consumo.go.cr

Retiros de mercado en otros países:

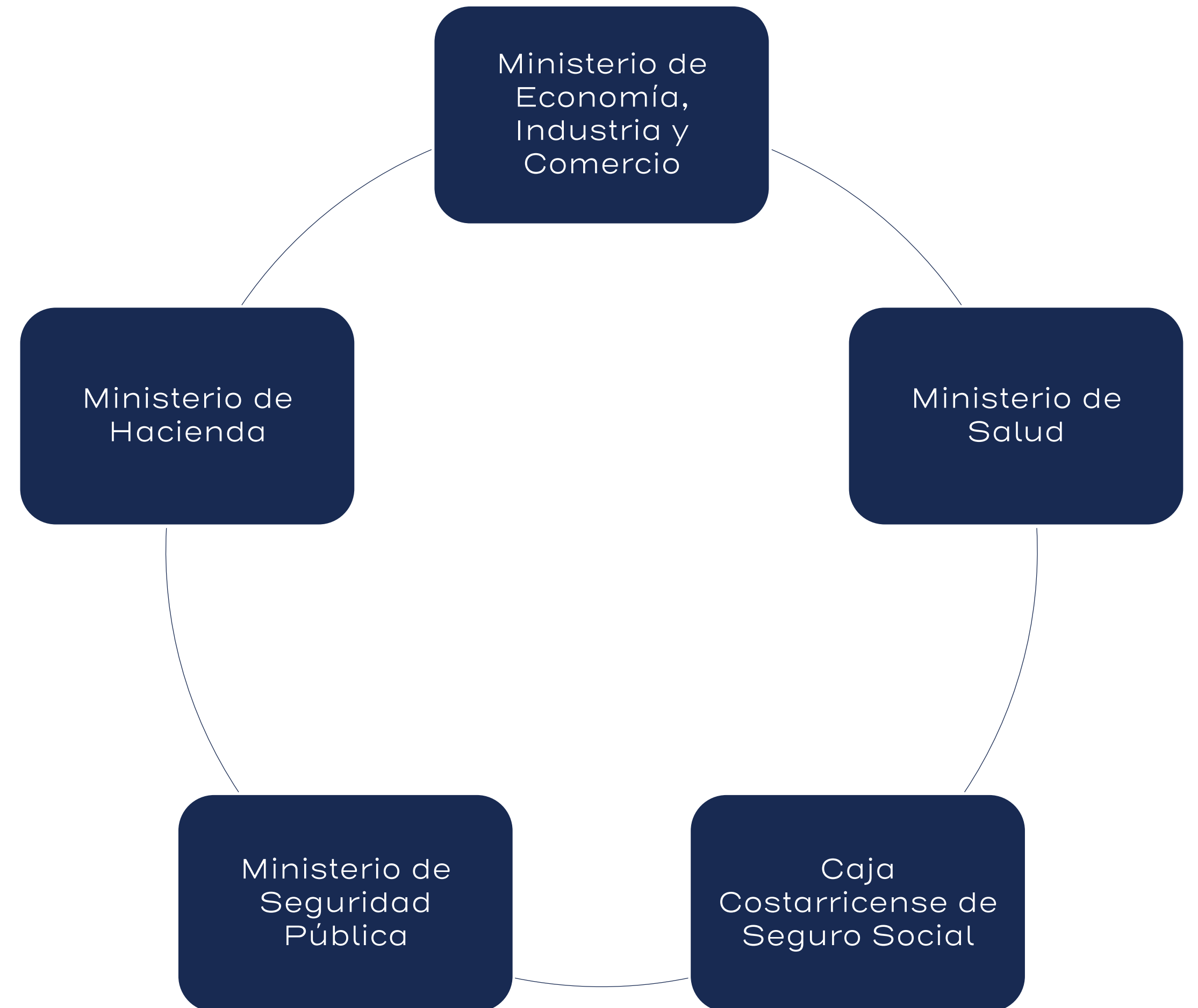
- Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) de la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA: <https://siar.sic.gov.co>
- Portal de Retiros de Mercado de la OCDE: <https://globalrecalls.oecd.org/#/>

The screenshot shows the website consumo.go.cr/noticias/Retiro_de_producto.aspx. The page features logos for DAC (Dirección de Apoyo al Consumidor), CNC (Comisión Nacional del Consumidor), and MEIC (Ministerio de Economía, Industria y Comercio). A navigation bar includes links for DAC, CNC, Trámites y servicios, Educación al consumidor, Estudios, Noticias, and Contáctenos. The main content area displays a breadcrumb trail: Inicio | Noticias | Retiro de producto, a 5-star rating (Excelente 5.00), and a 'Compartir' button. Below this, there are sections for 'Alertas retiro de productos' and 'Alertas emitidas'. The 'Alertas emitidas' section includes a dropdown menu set to '10 registros' and a search box. A table lists the following alerts:

Tipo	Fecha	Alerta	Descripción
Retiro voluntario	18-nov-20	Toallitas húmedas Huggies	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro obligatorio	18-nov-20	Vehículos marca Toyota, modelos Tacoma, Tundra y Sequoia	Alerta por retiro obligatorio de producto
Retiro voluntario	4-nov-20	Base robot aspiradora Roomba i7+	Alerta por retiro voluntario de producto
Retiro voluntario	27-oct-20	Recambio del dispositivo de bolsa de aire para los modelos Citroen C3, C4, DS3, DS4, DS5	Alerta por retiro voluntario de producto

Comité de Seguridad de Producto

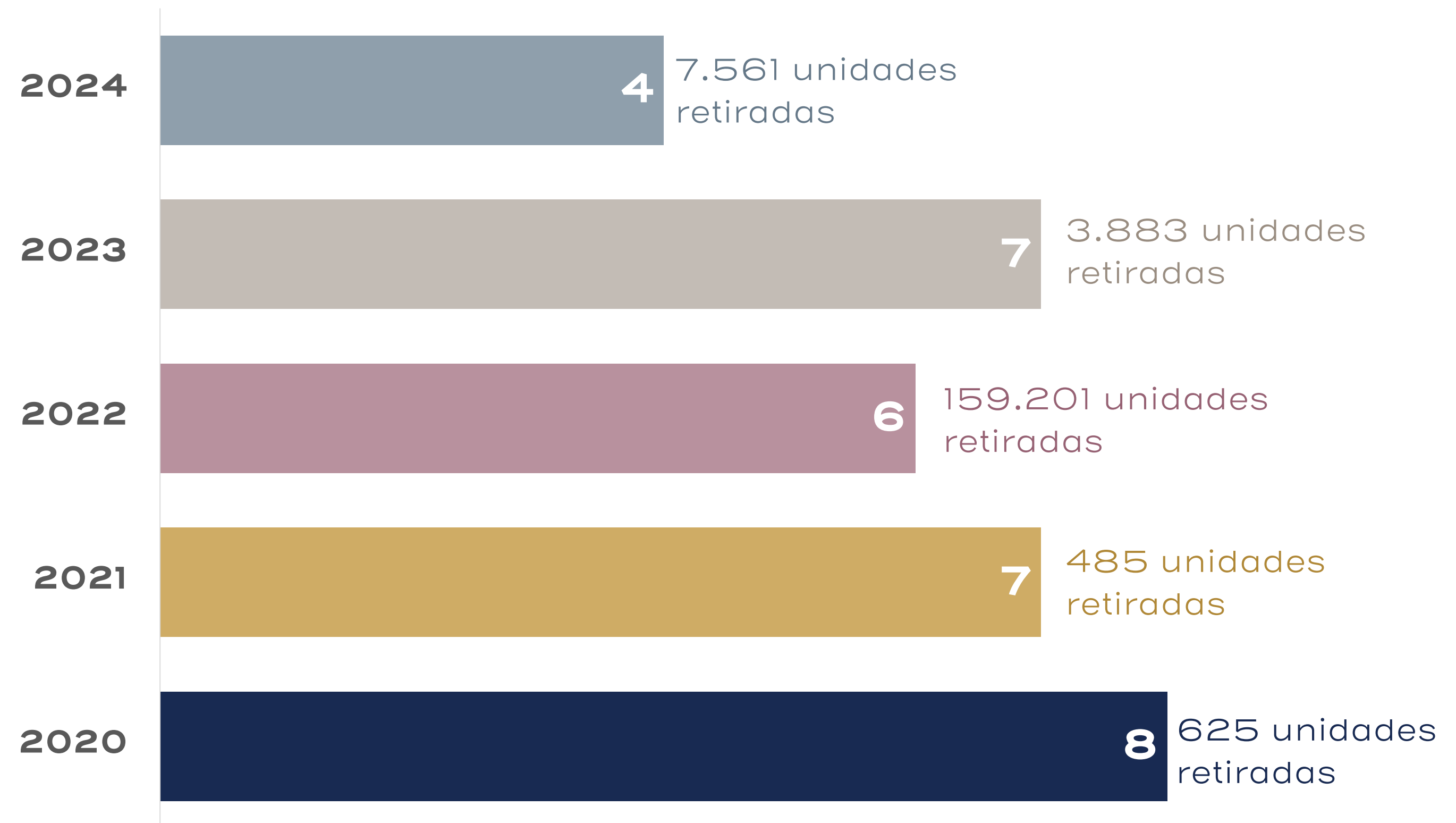
- Capacita a la población para la toma de decisiones informadas de consumo.
- Realiza **campañas informativas** para dar a conocer las competencias que en protección al consumidor y usuario posee cada institución.



5 años de retiros de mercado

Ejemplo de bienes retirados:

- Aspiradora robot
- Accesorios de vehículos
- Baterías portátiles
- Artículos para bebé
- Juguetes
- Neumáticos
- Artículos electrónicos
- Entre otros



Corte: abril 2024. En el 2024 se excluye el retiro tramitado por Samsung respecto al robo de celulares.

Consejos para comprar productos seguros

- Verifique que las etiquetas y manuales estén redactados en español.
- Verifique que los envases no estén abiertos o rotos.
- Confirme que los sellos de garantía no estén rotos o alterados.
- Prefiera el mercado formal para adquirir los productos.
- Lea las instrucciones de seguridad y uso del producto, teniendo en cuenta las advertencias y recomendaciones de edad.
- Revise el equipo de seguridad necesario para utilizarlos de modo seguro.
- En juguetes con funcionamiento eléctrico, supervise el uso de los cargadores y adaptadores.
- Para niños de corta edad, evite juguetes con objetos pequeños o que pueden desmontarse en piezas más pequeñas que no son recomendadas para su edad.
- Evite los juguetes de construcción que contengan imanes para niños de corta edad, tragarlos pueden poner en riesgo su salud.
- Evite comprar juguetes en comercios informales ya que podrían contener componentes tóxicos y no cumplir con las normas de calidad.
- Verifique que la pintura del juguete no se desprenda al tacto, pues esto podría indicar que contiene sustancias tóxicas que al ser ingeridas pueden ocasionar daños a la salud.

Muchas gracias

www.consumo.go.cr

capacitacionesconsumidor@meic.go.cr

800-consumo (800-2667866)

El uso de imágenes y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos. En caso de utilizar información, se debe referenciar a la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC.

Ilustraciones diseñadas por Storyset.com