

Informe Plan de inspecciones en tiendas mayoristas y tiendas de Conveniencia

Período Febrero 2012 - Junio 2012

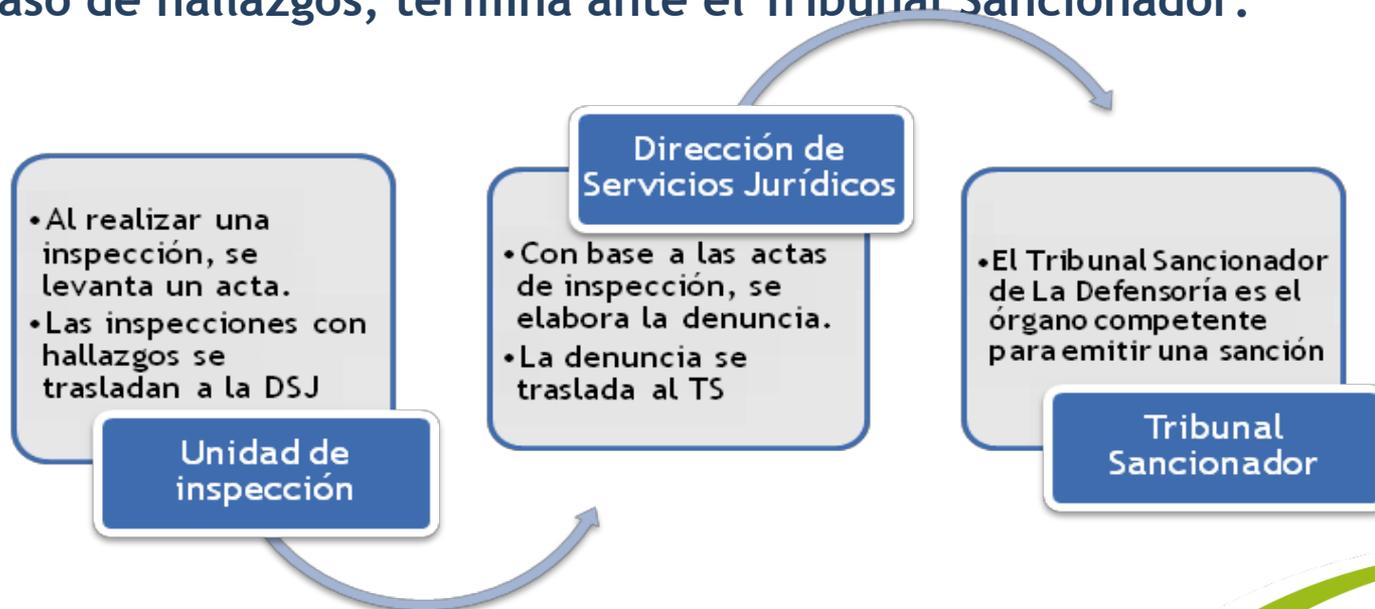
¿Por qué hacer inspecciones?

El objetivo de toda inspección de consumo es velar por el cumplimiento de la LPC.

Competencia de **La Defensoría** conforme Art. 58, letra f) Ley de Protección al Consumidor (LPC) :

“Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones”.

El proceso inicia con una inspección (ya sea por denuncia u oficio) y, en caso de hallazgos, termina ante el Tribunal Sancionador:



¿Qué se verifica en una inspección?

Los principales aspectos de la LPC que se verifican durante una inspecciones son*:

No.	Disposición	Artículo de la LPC
1	Cartel de los derechos del consumidor	Art. 8
2	Fechas de vencimiento vigentes	Art. 14
3	Etiquetado del producto en castellano	Art. 27
4	Precios a la vista del consumidor	Art. 27
5	Productos sin fecha de vencimiento	Art. 28
6	Publicidad engañosa	Art. 31
7	Constatación de precios	Art. 43

*Si bien estos son los principales, no necesariamente son todos.

Resultados del Plan de Inspecciones en tiendas mayoristas y de conveniencia

Período Febrero 2012 - Junio 2012

Establecimientos inspeccionados Febrero - Junio 2012

Región	Tienda de Conveniencia	Tienda Mayorista	Total
Central	103	226	329
Occidente	41	132	173
Oriente	27	114	141
Total	171	472	643

- Un total de 643 inspecciones se realizaron en Tiendas de Conveniencia y Tiendas Mayoristas.
- Cabe mencionar que la mayor cantidad de inspecciones se realizaron en la zona Central con 329 inspecciones.

Establecimientos verificados con y sin hallazgos

Proveedor/zona	Sin hallazgo	Con hallazgo	Total	% con hallazgo
Tienda de Conveniencia	61	110	171	64.3%
Central	27	76	103	73.8%
Occidente	18	23	41	56.1%
Oriente	16	11	27	40.7%
Tienda Mayorista	171	301	472	63.8%
Central	75	151	226	66.8%
Occidente	40	92	132	69.7%
Oriente	56	58	114	50.9%
Total	232	411	643	63.9%

- En 110 Tiendas de Conveniencia a nivel nacional se encontró al menos un hallazgo.
- De un total de 472 Tiendas Mayoristas, el 63.8% (301) presentó al menos un incumplimiento.
- En términos porcentuales los mayores incumplimientos se observaron en la región Central en Tiendas de Conveniencia, y en la región Occidental en Tiendas Mayoristas.

Artículos de la LPC con mayor hallazgo de incumplimiento

Artículo	Central	Occidente	Oriente	Total
Art. 14 – Fechas de Vencimiento	200	76	53	329 (80%)
Art. 8 Carteles con los derechos del Consumidor	11	19	2	32
Art. 28 – Productos sin fecha de Vencimiento	6	13	6	25
Art. 27 – Precios a la Vista	7	3	2	12
Art. 14 – Fechas de Vencimiento (Medicamentos)	–	4	–	4
Art. 44 f) Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor	–	–	4	4
Art. 18 c) Realizar cobros indebidos*	–	–	2	2
Art. 27 – Etiquetado en Castellano	1	–	–	1
Art. 31 Publicidad engañosa	1	–	–	1
Art. 43 B – Constatación de precios	1	–	–	1
Total	227	115	69	411

*Inspecciones realizadas por denuncia

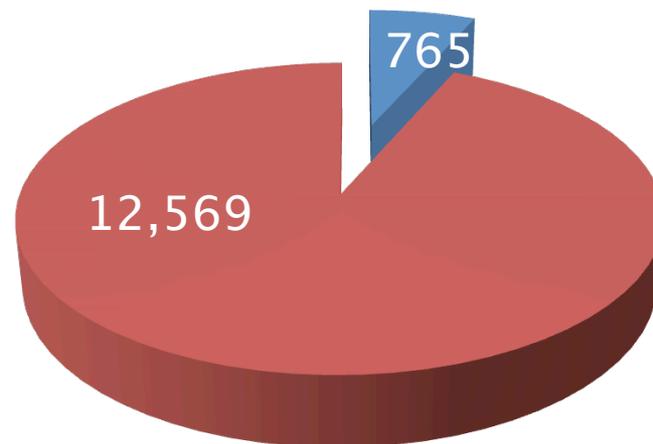
¿Cuántos productos vencidos se encontraron a nivel nacional?

Proveedor	Región	Alimento	Medicamento	Otro *	Total
Tiendas de Conveniencia	Central	528	-	178	706
	Occidente	79	-	537	616
	Oriente	158	-	-	158
	Total	765	-	715	1,480
Tiendas Mayoristas	Central	6,654	49	239	6,942
	Occidente	3,277	1,986	3,956	9,219
	Oriente	2,638	-	-	2,638
	Total	12,569	2,035	4,195	18,799
Total		13,334	2,035	4,910*	20,279

(*) Cigarros, pañales, insecticidas, jabón de baño y manos y bebidas alcohólicas.

Hallazgo alimento vencido por tipo de proveedor

Tiendas mayoristas	■	94%
Tiendas de conveniencia	■	6%



% Hallazgo de alimento vencido en **tiendas mayoristas** por Región

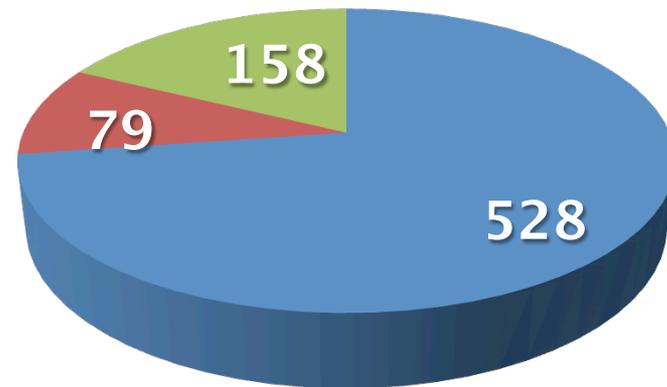
Región	
Central	53%
Occidente	26%
Oriente	21%



% Hallazgo de alimento vencido en **tiendas de conveniencia** por Región

Región	
Central	69%
Oriente	21%
Occidente	10%

Tienda de Conveniencia



Comparativo de productos vencido

Tiendas de conveniencia	Período	Alimento	Medicamento	Otro	Total
	2011	665	192	877	1,734
	2012	765	-	715	1,480

Tiendas mayoristas	Período	Alimento	Medicamento	Otro	Total
	2011	2,422	2,203	427	5,052
	2012	12,569	2,035	4,195	18,799

- En tiendas mayoristas la cantidad de alimento vencido incrementó significativamente en el 2012, cabe mencionar que se visitaron un poco mas del doble de tiendas mayoristas que el año anterior.
- Los hallazgos en otro tipo de producto vencido también aumento significativamente. Cigarros, pañales, insecticidas, jabón de baño, jabón de manos, bebidas alcohólicas.

Comparativo producto vencido Tiendas Mayoristas por año (en %)

90%

Tipo de producto vencido	% 2012	% 2011
1. Sabrosadores y especias	28.7%	8.8%
2. Bebida no carbonatada	15.2%	32.4%
3. Boquitas	14.7%	20.7%
4. Galletas y golosinas	10.0%	7.3%
5. Granos básicos	6.8%	3.6%
6. Bebida carbonatada	5.5%	7.4%
7. Aderezos	5.1%	4.2%
8. Cereales y sus derivados	4.0%	8.0%
9. Productos de harina	3.8%	1.8%
10. Aceites	2.2%	0.0%
11. Panadería	1.6%	1.2%
12. Lácteos	1.3%	1.4%
13. Carnes y embutidos	0.9%	1.2%
14. Alimentos para bebés	0.0%	1.3%
15. Productos enlatados	0.0%	0.4%
16. Avenas	0.0%	0.4%
Total	100%	100%

Comparativo Producto vencido en Tiendas de Conveniencia por año (en %)

92.2%

Tipo de producto vencido	% 2012	% 2011
1.Boquitas	29.0%	25.2%
2.Bebida Carbonatada	18.4%	12.8%
3.Galletas y golosinas	14.9%	9.0%
4.Bebida no carbonatada	9.8%	18.8%
5.Carnes y embutidos	9.5%	0.4%
6.Productos de harina	5.6%	4.3%
7.Panadería	5.0%	23.1%
8.Sabrosadores y especias	4.1%	0.9%
9.Lácteos	2.7%	1.7%
10.Granos básicos	0.9%	0.0%
11.Cereales y sus derivados	0.0%	1.3%
12.Producto enlatado	0.0%	1.7%
13.Aderezos	0.0%	0.9%
Total	100%	100%

Comparativo de establecimientos inspeccionados en Tiendas de conveniencia y Tiendas mayoristas

Región	Tiendas de conveniencia		Tiendas mayoristas	
	2011	2012	2011	2012
Central	91	103	80	226
Occidente	39	41	48	132
Oriente	15	27	57	114
Total	145	171	185	472

En total en el año 2011 se realizaron **330 inspecciones**, mientras que el 2012 se realizaron **643 en total**.

Resultados del Plan de Inspección 2012

¡Muchas Gracias!