Resumen del Procedimiento de Atención Avisos de Infracción

Definiciones

Aviso de infracción: es la comunicación que una persona dirige a la Defensoría del Consumidor, a través de cualquier canal de comunicación a disposición de las personas consumidoras, para informarle de un hecho que puede constituir una violación a la Ley de Protección al Consumidor, sin que necesariamente se pretenda obtener una solución, compensación o resarcimiento de daños en particular.

Alimento previamente envasado (preenvasado): es todo alimento envuelto o envasado, empaquetado en ausencia del consumidor listo para ofrecerlo a este o para fines de hostelería.

Cantidad nominal (contenido neto): cantidad de producto en un preempacado, declarado en la etiqueta por el empacador.

Etiquetado: cualquier material escrito, impreso o gráfico que contiene la etiqueta, y que acompaña al alimento.

Inspección: es la actividad efectuada por los servidores públicos que llevan a cabo labores de vigilancia de productos y servicios, para verificar el cumplimiento de normativas vigentes en materia de consumo, con el fin de garantizar los derechos de los(las) consumidores(as). Las inspecciones pueden ser por oficio, o aviso de infracción.

Inspecciones de contenido neto: es la actividad de toma de muestra de productos de consumo masivo con el fin de verificar el peso neto de acuerdo al reglamento técnico vigente.

Inspecciones de etiquetado: es la actividad de inspección de productos alimenticios preenvasados o preempacados, con la finalidad de verificar los requisitos que deben cumplir las etiquetas de acuerdo a la normativa vigente.

Tipos de Avisos de Infracción

- Avisos de infracción de contenido neto de los alimentos y bebidas preenvasados.
- Avisos de infracción del etiquetado de los alimentos y bebidas preenvasados
- Avisos de infracción relacionados a fechas de vencimiento, precios, idioma de la información
- Avisos de infracción relacionados a publicidad ilícita engañosa o falsa e información de ofertas y promociones
- Avisos de infracción relacionados a comercio electrónico
- Avisos de infracción relacionados a aumento de precios por pagos realizados con tarjeta de crédito

Pasos:

1) Recepción de los avisos de infracción: Se recepta el aviso de infracción a través de los canales disponibles para los consumidores (sitio web, whatsapp, 910, redes sociales)
2) Revisión de que el aviso de infracción cuente con la información necesaria para su atención (ubicación de proveedor, descripción del bien o servicio)

3) Atención de avisos de infracción: La Dirección de Vigilancia de Mercado programará y asignará la realización de la verificación para atender el aviso de infracción.
4) Resultado de la verificación: Si no se encuentra hallazgo de incumplimiento el acta de inspección se archiva. Si se encuentran hallazgos de incumplimiento el acta de inspección es remitida a la Dirección Jurídica, quien determinara la procedencia o no para presentar una denuncia ante el Tribunal Sancionador