



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor

“Evaluación del cumplimiento de los requisitos de rotulación en juguetes para niños y niñas, comercializados en la ciudad de Santiago”.

Análisis comparativo 2003-2004

Diciembre – 2004



**Cambiarle la Cara a Chile en materia de consumo
es tarea de todos**

ÍNDICE

	RESUMEN EJECUTIVO	
I.	Antecedentes	1
II.	Principales Resultados	2
III.	Comentario Final	4
	Cuadro Resumen: Juguetes. Principales resultados del análisis de rotulación. Estudios SERNAC 2003 – 2004.	5
	INFORME	
I.	Introducción	6
II.	Marco Legal y Normativo	7
	2.1. Ley del Consumidor	
	2.2. Ausencia de Reglamentos Obligatorios	8
	2.3. NCh 2788 Of.2003	
	2.4. Jurisprudencia reciente en la materia.	10
III.	Objetivos del Estudio	11
	3.1. Objetivo General	
	3.2. Objetivos Específicos	
IV.	Metodología	12
	4.1. Tipo de Estudio	
	4.2. Universo	
	4.3. Muestra	
	Cuadro N° 1: Juguetes. Locales de compra y número de muestras	13
	Cuadro N° 2: Juguetes. Muestra analizada	14
	4.4. Fecha de adquisición de las muestras	16
	4.5. Muestreo	
	4.6. Método y/o técnica de producción de datos	17
V.	Resultados	
	5.1. Cumplimiento de la Ley del Consumidor	
	5.1.1. Información en castellano	
	Cuadro N° 3: Juguetes. Idioma de la información al consumidor	18
	5.1.2. Publicidad del precio	
	Cuadro N° 4: Juguetes. Publicidad del precio según proveedores	19
	5.1.3. Instrucciones de uso (seguridad en el consumo)	
	5.2. NCh 2788 Of. 2003 “Juguetes – Requisitos de rotulación”	20
	5.2.1. Identificación del responsable	
	Cuadro N° 5: Juguetes. Identificación del fabricante o importador del producto	
	5.2.2. País de origen	21
	Cuadro N° 6: Juguetes. País de origen	
	5.2.3. Edad Mínima	22
	Cuadro N° 7: Juguetes. Tramos de edad indicados en los juguetes (sin consideración de idioma)	

	<i>5.3. Advertencia de uso</i>		
	<i>5.3.1. Contiene partes pequeñas</i>		
	Cuadro N° 8:	Juguetes. Partes pequeñas	23
	<i>5.3.2. Uso bajo vigilancia de un adulto</i>		
	Cuadro N° 9:	Juguetes. Vigilancia de adultos.	
	<i>5.3.3. No apuntar a los ojos ni a la cara</i>		
	Cuadro N° 10:	Juguetes. Advertencia de no apuntar a ojos ni cara	24
VI	Conclusiones		
	<i>6.1 Cumplimiento de la ley del consumidor.</i>		
	<i>6.1.1 Información en castellano.</i>		
	<i>6.1.2 Publicidad del precio.</i>		
	<i>6.2 Exigencias normativas</i>		25
	<i>6.2.1 Identificación del responsable</i>		
	<i>6.2.2 País de origen.</i>		
	<i>6.2.3 Edad mínima</i>		
	<i>6.2.4 Advertencias de uso</i>		
	⇒ <i>Contiene partes pequeñas.</i>		
	⇒ <i>Uso bajo vigilancia de un adulto.</i>		26
	⇒ <i>No apuntar a los ojos ni la cara.</i>		
VII	Comentarios Finales		
	Cuadro Resumen:	Juguetes. Principales resultados del análisis de rotulación. Estudios SERNAC 2003 – 2004.	27
VIII	Anexos		
	Anexo 1:	Juguetes. Resumen de información rotulada en las muestras analizadas. Supermercados.	28
	Anexo 2:	Juguetes. Resumen de información rotulada en las muestras analizadas. Multitiendas.	30
	Anexo 3:	Juguetes. Resumen de información rotulada en las muestras analizadas. Jugueterías.	32
	Anexo 4:	Juguetes. Resumen de información rotulada en las muestras analizadas. Otras tiendas del rubro.	33

“Evaluación del cumplimiento de los requisitos de rotulación en juguetes para niños y niñas, comercializados en la ciudad de Santiago. Análisis Comparativo 2003-2004”

Resumen Ejecutivo

I. Antecedentes

Al igual que en muchos países, cada año ingresan al mercado nacional millones de juguetes, provenientes principalmente de China. Se estima que alrededor del 50% de los comercializados durante el año, se venden durante el mes de diciembre con ocasión de las fiestas de Navidad.

Sin lugar a dudas se trata de un negocio muy dinámico, cuyo desarrollo plantea una serie de desafíos para los importadores y proveedores, para los consumidores y consumidoras y para las autoridades.

nivel presente estudio, realizado por el Departamento de Estudios de SERNAC, buscó evaluar, en una muestra de sesenta y cinco juguetes adquiridos en diversos establecimientos ubicados en ocho comunas de la ciudad de Santiago, la evolución en el grado de cumplimiento de las disposiciones de la Ley del Consumidor aplicables a estos productos y de la NCh 2788 Of. 2003, “Juguetes – Requisitos de rotulación” entre los años 2003 y 2004.

Se trata de un estudio exploratorio, cuyo universo está formado por los juguetes que se venden actualmente en supermercados, multitiendas, comercios especializados y otros puntos de venta formal de la ciudad de Santiago, incluyendo los segmentos de niños y niñas de edades comprendidas entre cero y seis años. Las muestras fueron adquiridas entre los días 29 de noviembre y 7 de diciembre de 2004.

Los criterios utilizados para seleccionar la muestra de juguetes, fueron: precio de compra inferior a \$5.000; no menos del 30% debía corresponder a juguetes para niñas y representación de todos los grupos etáreos definidos para el presente estudio.

Profesionales del Departamento de Estudios de SERNAC, analizaron la información y rotulación contenida en cada uno de los envases de las muestras seleccionadas; para determinar si daban cumplimiento a las exigencias de rotulación establecidas, tanto en las normas técnicas vigentes sobre la materia, como lo señalado en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, antecedentes que fueron confrontados con los resultados obtenidos el año 2003.

II. Principales Resultados

2.1. Exigencia de la Ley del Consumidor:

a) Información en castellano

El 59,9 % de las muestras analizadas incluye información en castellano. En el año 2003 estas alcanzaban sólo al 29% del total; es decir, sólo 1 de cada 3 juguetes analizados, cumplía con lo exigido por la Ley N° 19.496, mientras hoy, 2 de cada 3 cumplen.

Los proveedores que presentaron un mejor desempeño fueron los de las jugueterías, seguidos por las grandes tiendas (tiendas por departamento) y los supermercados. Los considerados “otros locales”, si bien han obtenido mejores resultados que el año anterior, mantienen sus deficiencias en un nivel considerado grave.

b) Publicidad del precio:

Las muestras analizadas, cumplen con las disposiciones de la Ley N° 19.496 referidas a la publicidad del precio.

2.2. Exigencias Normativas:

a) Identificación del responsable:

El 63% de la muestra analizada no identifica al responsable de la importación. La cifra es elevada, aunque representa una mejora respecto de la situación evaluada el año 2003, donde el 80 % carecía de esa información.

Los supermercados resultaron los proveedores con porcentaje mayor de información sobre algunos antecedentes del responsable del producto (68%), con una evolución importante respecto del estudio del año anterior (37%).

El comportamiento de las multitiendas y jugueterías, si bien han tenido una pequeña evolución, sigue siendo deficiente. El porcentaje de esta falta a la rotulación es mayor (62% y 80%, respectivamente, en promedio).

Los otros locales del rubro tienen poca evolución, su comportamiento es deficiente, ya que un 94% los productos que no presentaban información respecto del responsable (fabricante, importador o distribuidor) y tampoco indican dirección o punto de contacto,

b) País de Origen:

La casi totalidad de la muestra (92%) estuvo constituida por juguetes provenientes de China, independiente de la marca. Sólo tres de los sesenta y cinco juguetes objeto del estudio corresponden a artículos de fabricación nacional.

Asimismo, puede observarse que sólo en supermercados se encontraron juguetes sin información de país de origen. La mayor presencia de productos nacionales se observó en supermercados, mientras que en jugueterías y otros locales del rubro prácticamente el 100% de los juguetes era de origen chino.

c) Edad Mínima:

Además de presentar la información del juguete en castellano, junto a instrucciones que favorezcan su uso seguro, un aspecto relevante es la indicación de la edad mínima de uso, en función de sus características.

En relación a este parámetro -cumplimiento de la información referida a la edad mínima- sólo 3 de las muestras incumplirían lo señalado en la norma.

d) Advertencias de uso:

→ Contiene partes pequeñas

De acuerdo a la revisión de la información recogida, el 52% de los juguetes de la muestra que debieran, de acuerdo a la norma técnica, informar la presencia de partes pequeñas, lo hace en idioma castellano, lo que constituye un importante avance si se compara con el 18,5% obtenido el año 2003.

→ Uso bajo vigilancia o acciones previas de un adulto.

El 100% de los juguetes que incluyen la advertencia de uso con supervisión o requieren acciones previas de un adulto lo hace en idioma castellano. La situación difiere de lo observado el año 2003, en que dicha información se encontraba en idioma inglés.

→ No apuntar a los ojos ni a la cara.

Del conjunto de juguetes de la muestra que, de acuerdo a la norma técnica nacional, deben incorporar esta advertencia, sólo un tercio lo hace en idioma español. Este parámetro, siendo deficiente, muestra una pequeña evolución respecto del año 2003, en que ningún producto informaba esta advertencia en castellano.

III. Comentario Final

Si bien las disposiciones de la Ley del Consumidor, constituyen el marco de exigencias obligatorias para los juguetes comercializados en el mercado interno deben; el no contar aún con reglamentos específicos en materia de información y seguridad constituye una debilidad que afecta a consumidores y consumidoras de nuestro país.

El presente estudio desarrollado por SERNAC, evidenció mejoras en la rotulación de los juguetes analizados. En particular, en la utilización del idioma castellano para la entrega de información, la indicación de la edad mínima de uso, la información de partes pequeñas y, en menor medida, datasen los datos correspondientes al responsable de la importación o distribución del producto.

Cuadro resumen.
Juguetes. Principales resultados del análisis de rotulación.
Estudios SERNAC 2003-2004.

Proveedores	Nº Juguetes		Ley del consumidor			NCh 2788 Of. 2003							
			Información castellano %		Informa precio %	% Indica Responsable		Señala país origen		% Indica edad mínima.		% Informa partes pequeñas	
	2003	2004	2003	2004	2003/ 2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Supermercados	19	22	32	68	100	37	68	84	91	26	95	7	59
Multitiendas	14	16	43	69	100	29	38	79	100	50	100	40	56
Jugueterías	14	10	21	80	100	7	20	93	100	14	100	18	70
Otros locales	19	17	21	29	100	5	6	95	100	21	94	17	76
Promedios ponderados	-	-	28,8	59,9	100	19,7	37,0	88,0	96,9	27,1	96,7	19,2	64,0

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios, 2004

“Evaluación del cumplimiento de los requisitos de rotulación en juguetes para niños y niñas, comercializados en la ciudad de Santiago”

Análisis Comparativo 2003-2004

I. Introducción

Para las agencias públicas y privadas orientadas a la protección del consumidor, en diversos países, constituye una preocupación la comercialización de juguetes, desde muy diversos ámbitos.

Desde el campo educativo, se atiende a la necesidad de aportar información relevante a los adultos y menores, sobre la importancia del juego y los juguetes en las etapas tempranas del aprendizaje; en su correcta elección en función del desarrollo psico-motriz y social de niños y niñas, entre otros.

Desde la preocupación de salud y calidad de vida, se busca perfeccionar las instituciones que permitan asegurar un control nacional de los juguetes comercializados en los países, de modo tal de garantizar a los usuarios menores una actividad segura en un sentido amplio. Desde la perspectiva de los derechos del consumidor, se busca resguardar sus derechos básicos a través de las garantías de información y seguridad.

Al igual que en muchos países, cada año ingresan a nuestro mercado una cantidad importante de juguetes, provenientes principalmente de China. Se estima que alrededor del 50% de los juguetes comercializados durante el año, se venden el mes de diciembre, con ocasión de las fiestas de Navidad. Sin lugar a dudas se trata de un negocio muy dinámico que plantea desafíos a los importadores y proveedores, a consumidores y consumidoras y a las autoridades.

En este contexto, el Departamento de Estudios de SERNAC, ha desarrollado diversos estudios¹, con el propósito de aportar información a consumidores y a los distintos actores del mercado para, complementariamente, estimular el mejoramiento de las normas técnicas nacionales en la materia y proveer antecedentes confiables para la evaluación de disposiciones legales o reglamentarias que resulte conveniente desarrollar en el país.

El presente estudio tiene como propósito identificar, en una muestra de sesenta y cinco juguetes adquiridos en locales de venta ubicados en ocho comunas de la

¹ "Evaluación del cumplimiento de los requisitos de rotulación en juguetes para niños y niñas, comercializados en la ciudad de Santiago", SERNAC, 2003; "Estudio de la seguridad y rotulación de juguetes, comercializados en la ciudad de Santiago", SERNAC, 2001; "Pistolas de juguetes con balines", SERNAC, 1999, estudios que pueden ser consultados o solicitados en <http://www.sernac.cl>

ciudad de Santiago, el grado de cumplimiento de las disposiciones de la Ley del Consumidor aplicables a estos productos y de la NCh 2788 Of. 2003, “Juguetes – Requisitos de rotulación”, para luego comparar sus resultados con los obtenidos en una investigación similar realizada en noviembre de 2003.

II. Marco Legal y Normativo

2.1. Ley del Consumidor

De acuerdo al artículo 3º de la Ley N° 19.496, son derechos básicos del consumidor la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos y la seguridad en el consumo, la protección de la salud y el deber de evitar riesgos que puedan afectarles.

Diversas disposiciones de esta norma legal, precisan obligaciones específicas de los proveedores en relación con los derechos básicos declarados; así, el artículo 30 establece la obligatoriedad de dar conocimiento al público, del precio de los bienes ofrecidos. Precisa que éste deberá indicarse de modo claramente visible de modo de permitir, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar la compra.

Por su parte, el artículo 32 de la Ley del Consumidor señala que la información básica comercial de los productos nacionales o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país.

El artículo 33, precisa que la información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

Finalmente, el artículo 43 de la citada norma legal, establece que, tratándose de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

2.2. Ausencia de Reglamentos Obligatorios.

La actual ausencia de un Reglamento obligatorio específico en materia de juguetes determina que, para fabricantes y/o importadores resulten poco claras las exigencias de información que estos productos deben cumplir para ser comercializados.

En Argentina, Brasil, Estados Unidos y los países de la Comunidad Europea, todos los juguetes, nacionales o importados, deben cumplir los requisitos de seguridad y calidad indicados en las normas correspondientes; lo que debe ser certificado por un organismo acreditado nacional, antes que ingresen al mercado y lleguen al usuario. En México, la norma oficial sobre seguridad e información comercial en juguetes es de carácter de obligatorio desde 1994.

A la fecha, en nuestro país se encuentra en etapa de consulta pública² —en la página web del Ministerio de Salud <http://www.minsal.cl> y hasta el 28 de febrero del año 2005— el Reglamento sobre Seguridad de los Juguetes, en cuya elaboración participaron un conjunto de entidades técnicas, entre las que se cuenta SERNAC. Este marco reglamentario garantizará los derechos de los usuarios y regulará aspectos del producto que en la actualidad carecen de normas claras.

2.3. NCh 2788 Of.2003

La NCh 2788 Of. 2003, “Juguetes – Requisitos de rotulación”, establece los requisitos mínimos que debe cumplir el rotulado de los juguetes, con el propósito de reducir los riesgos inherentes a su uso. Esta norma técnica es voluntaria. Entre los principales requisitos se indica que los juguetes deben:

“... contener información al consumidor y advertencias claramente legibles y en idioma español”³.

Añade, que:

“... no podrán tener ninguna leyenda de significado ambiguo, ilustraciones o adornos que induzcan a engaño, ni descripción de características del producto que no se puedan comprobar”⁴.

Finalmente, precisa que:

“Los rótulos pueden estar impresos de manera indeleble en el juguete o en sus envases o bien en un etiqueta adherida a los mismos”⁵.

² En consulta pública hasta el 28 de febrero de 2005 en <http://www.minsal.cl>

³ NCh 2788 Of.2003, 4.1.1.

⁴ NCh 2788 Of.2003, 4.1.2.

⁵ NCh 2788 Of.2003, 4.2.1.

Respecto de los requisitos específicos señala que cada etiqueta debe indicar al menos⁶:

- ✓ Nombre o razón social, dirección o teléfono o fax o correo electrónico, del fabricante, importador o distribuidor responsable de la venta en el país.
- ✓ Nombre del juguete, modelo y/o código y número de serie y/o código.
- ✓ País de origen.
- ✓ Edad mínima para la cual el juguete está concebido y puede ser utilizado.
- ✓ La indicación ¡ADVERTENCIA! Se debe utilizar bajo la vigilancia de un adulto, cuando sea necesario que el juguete sea utilizado bajo la vigilancia de un adulto.
- ✓ Advertencias acerca de los riesgos que puede conllevar el mal uso del juguete y la forma de evitarlos.

Entre las principales advertencias, se deben considerar las siguientes:

- ✓ En el caso de juguetes que, debido a sus funciones, dimensiones, características, propiedades u otros motivos, son claramente inadecuados y podrían resultar peligrosos para menores de 36 meses se debe agregar la indicación: ¡ADVERTENCIA! NO APROPIADO PARA NIÑOS MENORES DE 36 MESES, o bien, ¡ADVERTENCIA! NO APROPIADO PARA NIÑOS MENORES DE 3 AÑOS.⁷
- ✓ En el caso particular de juguetes que contienen partes pequeñas, que puedan ser ingeridas y/o inhaladas por niños menores de 36 meses se debe agregar a la advertencia anterior la indicación: CONTIENE PARTES PEQUEÑAS.⁸
- ✓ Los juguetes con proyectiles deben ir acompañados de instrucciones de uso, en las que se debe llamar la atención sobre los peligros de utilizar proyectiles distintos a los suministrados por el fabricante y además indicar: ¡ADVERTENCIA! *No apuntar a los ojos ni a la cara*.⁹
- ✓ Los juguetes que imitan a elementos de seguridad, tales como cascos o máscaras, deben indicar en ellos y en sus respectivos envases: ¡ADVERTENCIA! *Esto es un juguete. No proporciona protección*.¹⁰
- ✓ Los mordedores que contienen líquido deben incluir la instrucción siguiente: *Enfríese sin congelar*.¹¹
- ✓ Los juguetes para usar en contacto con alimentos deben indicar una advertencia para los adultos referida al lavado a fondo de los mismos antes y después de su uso.¹²

⁶ NCh 2788 Of.2003, 4.2.1.

⁷ NCh 2788 Of.2003, 4.3.

⁸ NCh 2788 Of.2003, 4.4.

⁹ NCh 2788 Of.2003, 4.13.

¹⁰ NCh 2788 Of.2003, 4.14

¹¹ NCh 2788 Of.2003, 4.18

¹² NCh 2788 Of.2003, 4.23

Considerando este marco normativo, SERNAC ha estimado necesario efectuar un estudio de carácter exploratorio para evaluar la existencia de mejoras en la rotulación de los juguetes que expenden en la ciudad de Santiago, analizar si cumplen las disposiciones legales y técnicas relativas a información y seguridad y evaluar la evolución de estos parámetros respecto del año 2003.

2.4. Jurisprudencia reciente en la materia.

El estudio “Evaluación del cumplimiento de los requisitos de rotulación en juguetes para niños y niñas, comercializados en la ciudad de Santiago”, Diciembre 2003; implicó que SERNAC presentara una serie de denuncias por infracciones en la rotulación de los productos analizados en esa oportunidad.

Los principales fallos ejecutoriados, corresponden a las causas roles N° 16.179 - 3 -2004, N° 16.178-3-2004 y N° 16.177-3 del Primer JPL de Las Condes; N° 1.171-3/2004 y N° 1.172- 4 /2004 del 4° JPL Santiago. Estas sentencias reconocen la existencia de las infracciones señaladas en el estudio y denunciadas por SERNAC y establecen multas de entre 1 y 40 UTM.

Resulta de interés subrayar algunos antecedentes aportados –en el curso de los respectivos procesos– por las partes o señalados por el juez al momento del fallo. Así, por ejemplo, sobre la utilización del idioma inglés en la rotulación:

El abogado en representante de la empresa denunciada declara que “si bien los juguetes singularizados no tienen en idioma castellano la identificación e instructivos de uso, se puede advertir que **dichas instrucciones se encuentran en idioma inglés y que dada la universalidad de dicho idioma, es perfectamente posible comprenderlas**”

Se señala que “**dado el volumen de compras no advirtió que los productos no tenían indicaciones en castellano; que se han adoptado todas las medidas para evitar que esta situación se repita**”¹³.

Medidas adoptadas para corregir los problemas detectados por el estudio de SERNAC 2003:

“La denunciada reconoce la infracción respecto de los juguetes indicados **allanándose prácticamente a la denuncia**, como que añade que se adoptaron todas las medidas necesarias a fin de que tal hecho no vuelva a ocurrir **y que actualmente no se lleva ninguna orden de compra de juguetes sin que Hasbro S.A. (su principal proveedor de juguetes) entregue toda su mercadería rotulada debidamente en español**”¹⁴

¹³ Causa Rol N° 16.179 3/2004, Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes, por artículo 3 letra b) y 32 de la Ley N° 19.496.

¹⁴ Causa Rol N° 16.178 3/2004, Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes, por artículo 3 letra b) y 32 de la Ley N° 19.496.

“La denunciada ha comparecido, por medio de su apoderado, quien ha reconocido la denuncia y **señala que se han adoptado todas las medidas, con el fin de evitar que estos hechos se vuelvan a producir en el futuro**”¹⁵

Sobre la responsabilidad del proveedor y la especial gravedad en omitir cierta información en idioma castellano:

“La denunciada pretende eximir o atenuar su responsabilidad precisando que no fue la importadora del juguete y que solicitó a la importadora que diera cumplimiento a la obligación de rotular en idioma español las instrucciones de uso del uso del juguete...

La pretendida eximente o atenuante de responsabilidad contravencional, basada en que otro es el importador, carece de valor, pues quien comercializó el producto al consumidor fue la denunciada y ella es la autora y responsable de la infracción, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiera perseguirse respecto de otros”

“Que la falta de rotulación en idioma español es más grave, si se observa que en el idioma inglés aparecen las instrucciones, se establece una prohibición de uso para infantes de hasta tres años de edad y ello no es comprensible para todo consumidor que adquiera el juguete, lo que agrava el hecho contravencional”.¹⁶

III. Objetivos del Estudio

3.1. Objetivo General

El objetivo general del presente estudio fue evaluar las características de la oferta de juguetes en la ciudad de Santiago y analizar la evolución en la información rotulada, entre los años 2003 -2004.

Para cumplir con tal objetivo se procedió a seleccionar al azar entre los juguetes que se encuentran a disposición del público en supermercados, multitiendas, jugueterías y otros locales comerciales establecidos, una muestra, la que se evaluó para observar las deficiencias que afectarían el derecho a la información y potencialmente, la seguridad de uso. Posteriormente se procedió a comparar con los resultados obtenidos el año 2003.

3.2. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos del estudio, fueron:

- ✓ Verificar si los juguetes analizados cuentan o no con rotulación de acuerdo las mínimas exigencias legales (obligatorias) y normativas (voluntarias).

¹⁵ Causa Rol N° 16.177” 3/2004, Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes, por artículo 3 letra b) y 32 de la Ley N° 19.496.

¹⁵ Causa Rol N° 102-2/2004, 4 Juzgado de Policía Local de Santiago, por artículo 32 de la Ley N° 19.496.

¹⁶ Causa Rol N° 102-2/2004, 4 Juzgado de Policía Local de Santiago, por artículo 32 de la Ley N° 19.496.

- ✓ Identificar si los juguetes individualizan al fabricante, importador o distribuidor responsable de su venta en el país (nombre o razón social).
- ✓ Identificar las condiciones generales de la rotulación, según país de origen.
- ✓ Observar las características de la información sobre la edad mínima para la cual es juguete está concebido y puede ser utilizado.
- ✓ Indicar cumplimiento de las disposiciones de advertencia indicadas en la NCh 2788 Of.2003.
- ✓ Identificar riesgos asociados a la ausencia de información al consumidor, en los juguetes objeto de la evaluación de rotulación.
- ✓ Observar el cumplimiento del artículo 30 de la Ley N° 19.496, sobre publicidad del precio.

IV. Metodología

4.1. Tipo de estudio: Estudio exploratorio.

4.2. Universo: La oferta de juguetes existente en supermercados, multitiendas, comercios especializados y, en general, otros puntos de venta formal de la ciudad de Santiago, segmentada en niños y niñas de edades comprendidas entre cero y seis años.

4.3. Muestra: La muestra del estudio consideró sesenta y cinco (65) juguetes, adquiridos en supermercados, multitiendas, jugueterías y otros locales ubicados en ocho comunas de la ciudad de Santiago. Ver cuadros N° 1 y N° 2.

Cuadro N° 1
Juguetes. Locales de compra y número de muestras.

Proveedor	N° Locales de compra	Comuna	Total Muestras
Supermercados			
Jumbo	2	La Florida, Maipú	7
Líder	2	La Florida, Maipú	6
Montecarlo	1	Santiago	3
Montserrat	1	Independencia	3
Santa Isabel	1	Las Condes	3
Multitiendas			
Almacenes París	1	Las Condes	3
Falabella	1	Las Condes	3
Hites	1	Santiago	3
La Polar	1	Santiago	4
Ripley	1	Las Condes	3
Jugueterías			
Ansaldo	1	Nuñoa	3
Otto Kraus	1	San Joaquín	4
Rochet	1	Nuñoa	3
Otros locales			
Comercial Lama	1	Santiago	4
Dimeiggs	1	Santiago	3
Importadora Bison	1	Recoleta	3
Importadora Chin Mu Lin Yang	1	Recoleta	3
Meghraj	1	Santiago	4

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios. 2004

Cuadro N° 2
Juguetes. Muestra del estudio.

Local Comercial	Dirección	Nombre juguete	Precio de compra (\$)	N° muestra
Supermercados				
Jumbo La Florida	Avda. Vicuña Mackenna 6100, La Florida	Cunero Baby peces	1.990	26
		Set de mostacillas en blister	990	27
		Little worker	790	28
		Arco lanza flechas	1.480	29
Jumbo Maipú	Avda. Américo Vespucio 1001, Maipú	Cascabel Tolo	2.990	30
		Muñeca Kari Michell Sirena	3.990	31
		Helicóptero Air Cobra	3.290	32
Líder La Florida	Avda. Américo Vespucio 6325, La Florida	Sonajero	2.990	37
		Set de princesa	2.490	38
		Set de pistolas	2.990	39
Líder Maipú	Avda. Pajaritos 4500, Maipú	Juguete didáctico Musical	3.990	40
		Mochila con bebé	2.990	41
		Transformer Guardian Galaxia	2.990	42
Montecarlo	Avda. Bernardo O'Higgins 1449, Santiago	Jirafa de goma Best House	1.387	47
		Muñeca Trendy	1.990	48
		Moto Xtreme machines	1.990	49
Montserrat	Avda. Independencia 2127, Independencia	Set de cascabeles	1.890	50
		Muñeca Betty vestido largo	1.690	51
		Set Construction Explorer	4.529	52
Santa Isabel	Avda. Manquehue Norte 457, Las Condes	Cascabel oso Baby Rattle	690	63
		Set de muñeca Mandy	3.990	64
		Vehículo emergencia Rescue Squad	2.490	65

Fuente: SERNAC. Departamento de Estudios. 2004

Cuadro N° 2 (continuación)
Juguetes. Muestra del estudio.

Local Comercial	Dirección	Nombre juguete	Precio de compra (\$)	N° muestra
Multitiendas				
Almacenes Paris	Avda. Kennedy 5413, Las Condes	Set de cascabeles Infan Land	1.490	1
		Hello Kitty. Lady Buggy	3.990	2
		Mochila Play set	4.990	3
Falabella	Avda. Kennedy 5413, Las Condes	L'il Lady bug	3.690	20
		Glam girls	4.990	21
		Mc.Donald's	4.990	22
Hites	Avda. Alameda Bernardo O'Higgins 757, Santiago	Ciempies didáctico	4.300	23
		Picnic basket	4.190	24
		Figura Zoids	4.590	25
La Polar	Ahumada 167, Santiago	Barco musical didáctico	3.990	33
		Teléfono celular feliz.	2.990	34
		Set de accesorios Girl Grooves	3.990	35
		Figura The Flash	4.990	36
Ripley	Avda. Kennedy 5413, Las Condes	Pony Pal	2.390	57
		Play Iron (plancha de juego)	3.990	58
		Polistil motos	4.490	59
Jugueterías				
Ansaldo	Américo Vespucio Sur 685, Ñuñoa	Osito musical	4.620	4
		Set Pretty Princesa	3.700	5
		Road Monster	3.700	6
Otto Kraus	Avda. Vicuña Mackenna 3919, San Joaquín	Osito Vinyl toy	590	53
		Cascabel	790	54
		Bedroom Play set	3.690	55
		Helicóptero SWAT	1.550	56
Rochet	José Domingo Cañas 1395, Ñuñoa	Set de sonajeros para bebé	3.680	60
		Canasta accesorios de cocina	3.700	61
		Robot con ruedas	2.900	62

**Cuadro N° 2 (continuación)
Juguetes. Muestra del estudio.**

Local Comercial	Dirección	Nombre juguete	Precio de compra (\$)	N° muestra
Otros locales del rubro				
Bison	Santa Filomena 559, Recoleta	Intelligence Roller Rattle	1.490	7
		Colorful Beds Set	2.500	8
		Construction Team	2.990	9
Chin Mu Lin Yang	Antonia Lope de Bello 341, Recoleta	Mini sound series	1.000	10
		Kitchen set	890	11
		Braman	1.590	12
Comercial Lama	Meigg's 74, Santiago	Mini band	2.990	13
		Educational word & 25 music	2690	14
		Supermarket	2690	15
		Super carriers	2450	16
Dimeiggs	Meigg's 58, Santiago	Set de sonajeros	3.290	17
		Muñeca Baby Allison	3.990	18
		Carro de bomberos	1.690	19
Menghraj	Meigg's 50, Santiago	Set de cascabeles Infan Land	2.690	43
		Muñeca Bárbara	990	44
		Muñeca Barbie California Girl	3.750	45

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios, 2004

4.4. Fecha de adquisición de las muestras: Las muestras fueron adquiridas entre los días 29 de noviembre y 7 de diciembre de 2004.

4.5. Muestreo: Los criterios utilizados para seleccionar las muestras de juguetes a analizar, fueron los siguientes:

- ✓ Precio de compra inferior a \$5.000.
- ✓ No menos del 30% debía corresponder a juguetes para niñas.
- ✓ Representación de todos los grupos etáreos definidos para el presente estudio.
- ✓ Adquirir un número similar de muestras en los diversos puntos de venta.

4.6. Método de análisis y técnica de producción de datos:

- 4.6.1 Clasificación de las muestras por tipo de establecimiento, edad y sexo del usuario.
- 4.6.2 Elaboración de ficha técnica de cada muestra, con los antecedentes de adquisición de las muestras más la información rotulada en el juguete, su envase o envoltorios, en base a las exigencias obligatorias y voluntarias para el producto.
- 4.6.4 La información consignada en la rotulación, empaques o embalajes de los juguetes objeto de la muestra se contrastó con las exigencias de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores y las orientaciones entregadas por norma técnica NCh 2788 Of. 2003, “Juguetes – Exigencias de rotulación”, de carácter voluntario.
- 4.6.5 En el marco de lo establecido en esta norma legal, se evaluaron tres aspectos relacionados con los derechos de los consumidores/as y usuarios/as, relativos a la información entregada por los proveedores en la rotulación de los juguetes objeto de la muestra:

Información en castellano (Artículo 32).

Publicidad del precio (Artículo 30).

Seguridad en el consumo (Artículo 45)

V. Resultados

Los principales resultados de la evaluación realizada al conjunto de la muestra, se indican a continuación.

5.1. Cumplimiento de la Ley del Consumidor

5.1.1. Información en castellano:

De acuerdo a las exigencias planteadas por la Ley N° 19.496:

“La información básica comercial de los servicios y de los productos de producción nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse **en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles...**”¹⁷

¹⁷ Ley N° 19.496, artículo 30, inciso 2°.

Uno de los resultados del estudio realizado el año 2003 se refería a la ausencia de información a consumidores/as y usuario/as en idioma castellano. En efecto, independiente del lugar de compra, predominaba en los juguetes, sus envases o embalajes información en inglés; en algunos casos complementada con otros idiomas (alemán, francés, italiano, portugués, etc.).

En el presente estudio se observa una evolución significativa respecto del idioma en que se entrega la información. Es así como, en el año 2004, el 59,9 % de las muestras incluye información en castellano, mientras que el 2003 alcanzaba sólo al 28,8% del total analizado; es decir, uno de cada tres juguetes analizados, cumplía lo exigido por la Ley N° 19.496. Hoy, dos de cada tres cumplen.

El análisis de este atributo, determinó los resultados porcentuales que se indican en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 3
Juguetes. Idioma de la información al consumidor.

Lugar De Compra	Castellano y otros	Sólo en inglés	Sin información
	%	%	%
Jugueterías	80	20	-
Multitiendas	69	31	-
Supermercados	68	32	-
Otros locales	29	71	-
Promedio ponderado muestra	59,9	40,1	-

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios, 2004.

Al analizar los resultados en función de los locales de compra de las muestras, los proveedores que presentaron un mejor desempeño correspondieron a las jugueterías, seguidos por las grandes tiendas (tiendas por departamento) y los supermercados. Los considerados “otros locales”, si bien han obtenido mejores resultados que el año anterior, mantienen importantes deficiencias.

5.1.2. Publicidad del precio:

De acuerdo a la Ley del Consumidor, los proveedores deben dar a conocer al público los precios de los bienes que expendan.

“El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo”¹⁸

Como puede observarse en el Cuadro N° 4, al momento de adquisición de los juguetes que constituyeron la muestra, los profesionales de SERNAC, actuando como un consumidor informado y responsable, observaron que al igual que en el año 2003, todos contaban con la información del precio, sin que existieran diferencias en relación a este concepto.

Cuadro N° 4
Juguetes. Publicidad del precio según proveedores.

Lugar de compra	Muestras	Información del precio
	Nº	%
Supermercados	22	100
Multitiendas	16	100
Jugueterías	10	100
Otros locales	17	100

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios, 2004.

El pleno cumplimiento de la disposición de la Ley N° 19.496 referida a la publicidad del precio se estima positivamente, toda vez que permite el ejercicio pleno del derecho a la información en este aspecto.

5.1.3. Instrucciones de uso (seguridad en el consumo)

Señala el artículo 45 de la Ley del Consumidor que

“Tratándose de productos cuyo uso resulta *potencialmente* peligroso para la salud o integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe *con la mayor seguridad posible*”¹⁹

Esta información debe estar disponible en los juguetes, sus envases o embalajes y en idioma castellano.

Para revisar las situaciones en que la seguridad en el consumo, los instructivos de uso y advertencias adquieren importancia; debemos remitirnos al cumplimiento de las orientaciones entregadas por la norma técnica nacional NCh 2788 Of.2003 en esta materia.

¹⁸ Ley N° 19.496, artículo 30, inciso 2°.

¹⁹ Ley N° 19.496, artículo 45 inciso 1°, las cursivas son nuestras.

5.2. **NCh 2788 Of. 2003 “Juguetes – Requisitos de rotulación”.**

Esta norma técnica, de carácter voluntario, establece “los requisitos mínimos que debe cumplir el rotulado de envases y embalajes de juguetes en general, y/o el rotulado impreso o adherido en los mismos juguetes, con el fin de reducir riesgos inherentes al uso previsible de los mismo”²⁰. Esta información permite disponer de una matriz para el análisis del cumplimiento del rotulado en diversos aspectos y en seguridad en el uso. Establece como necesario lo siguiente:

- ⇒ Identificación del responsable.
- ⇒ País de origen.
- ⇒ Edad mínima de uso.
- ⇒ Advertencias de uso.

5.2.1. Identificación del responsable.

Corresponde a la información relativa a la identificación del fabricante, importador o distribuidor responsable de la venta del producto en el país.

En éste, como en otros mercados, es indiscutida la prevalencia de juguetes de origen chino. Ello, implica tener la identificación de los responsables de la importación o distribución en el mercado nacional, ante eventuales problemas del producto.

De acuerdo a los resultados indicados en el Cuadro N° 5, el 63% de las muestras analizadas no identificaba al responsable de la importación; cifra deficiente, no obstante representar una mejora respecto de la situación evaluada el año 2003, donde el 80 % de las muestras carecía de esa información.

Cuadro N° 5
Juguetes. Identificación del fabricante o importador del producto.

Lugar de compra	Informa		No informa	
	Nº Muestras	%	Nº muestras	%
Supermercados	15	68	7	32
Multitiendas	6	38	10	62
Jugueterías	2	20	8	80
Otros locales	1	6	16	94
Total de juguetes	24	37	41	63

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios, 2004.

²⁰ NCh 2788 Of. 2003, Alcance y campo de aplicación.

Si se analizan los puntos de venta en que se adquirieron los juguetes, debe distinguirse a los supermercados como aquellos proveedores que presentan un porcentaje mayor de información relativa al responsable del producto (68%), con una evolución importante respecto del estudio del año anterior (37%). De los supermercados considerados en la muestra, Líder y Montecarlo presentan un mejor desempeño, mientras que Montserrat presenta los resultados más bajos de esta evaluación.

El comportamiento de las multitiendas y jugueterías, experimentó una pequeña evolución, pero continúa siendo deficiente. En el Cuadro N° 5, se observa que en multitiendas esta falta a la rotulación es mayor (62% y 80%, en promedio).

Los otros locales del rubro presenta una casi nula evolución y su comportamiento es muy deficiente. El 94% los productos analizados no registra información respecto del responsable (fabricante, importador o distribuidor); y no posee indicaciones relativas a la dirección o punto de contacto; situación que resulta preocupante.

5.2.2. País de origen.

El 92% de la muestra estuvo constituida por juguetes provenientes de China y sólo tres de los sesenta y cinco juguetes incluidos en el estudio eran de fabricación nacional. La información del país de origen presenta un mínimo avance respecto del resultado obtenido el 2003.

Cuadro N° 6
Juguetes. País de Origen.

Lugar de compra	China	Chile	No informa
	%	%	%
Supermercados	82	9	9
Multitiendas	94	6	-
Jugueterías	100	-	-
Otros locales	100	-	-

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios, 2004.

En los supermercados incluidos en la muestra se observó el mayor porcentaje de juguetes sin información respecto del país de origen; también se observó la mayor presencia de productos de origen nacional. En las jugueterías y otros locales del rubro analizados, el 100% de los juguetes era de origen chino.

5.2.3. Edad Mínima.

Cuadro N° 7
Juguetes. Tramos de edad indicados en los juguetes
(Sin consideración de idioma)

Edad	Nº muestras	% muestras
0 mes +	1	1,5
0 a 12 meses	1	1,5
+ 3 meses	8	12,3
hasta 5 meses	1	1,5
+ 6 meses	3	4,6
+ 1 año	1	1,5
+ 18 meses	2	3,1
1 a 3 años	1	1,5
3 años o +	40	61,5
+ 4 años	2	3,1
+ 5 años	2	3,1
Sin información	3	4,6
Totales	65	100

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios, 2004.

Además de rotular información en castellano y contener instrucciones que favorezcan su uso seguro, un aspecto relevante a observar en estos productos, se refiere a la edad mínima de uso. La NCh 2788 Of.2003, señala que es necesario informar en el rotulado la “edad mínima para la cual el juguete está concebido y puede ser utilizado”.

En el análisis realizado, la variedad de tramos etáreos rotulados en las muestras de juguetes, varía entre los primeros meses de vida y edades superiores a 5 años. La información referida a la edad mínima, se incumple sólo en tres de las muestras estudiadas.

5.3. Advertencias de uso:

5.3.1. Contiene partes pequeñas

En esta materia, la norma técnica nacional señala:

“En el caso particular de juguetes que contienen partes pequeñas, que puedan ser ingeridas y/o inhaladas por niños menores de 36 meses se debe agregar a la advertencia (de no ser apropiado para estos menores), la indicación: CONTIENE PARTES PEQUEÑAS”²¹

²¹ NCn 2877 Of. 2003, 4.2

Cuadro N° 8
Juguetes. Partes pequeñas.

Juguetes	Deben informar presencia	Informan presencia en castellano
Nº	58	30
%	100	52

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios, 2004.

La información contenida en el Cuadro N° 8, permite señalar que de aquellos juguetes que debieran informar la presencia de partes pequeñas, el 52% lo hace en idioma castellano, lo que constituye un importante avance si se compara con el 18,5% obtenido el año 2003.

5.3.2. Uso bajo vigilancia o acciones previas de un adulto.

Cuadro N° 9
Juguetes. Vigilancia de adultos.

Muestra	Indican advertencia de uso	En español
Nº	4	4
%	100	100

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios, 2004.

Como puede observarse, los juguetes que advierten el uso bajo supervisión o acciones previas de un adulto, el 100% informa en idioma castellano. Situación que difiere notoriamente con lo acontecido el año 2003, en que esta información se encontraba en idioma inglés.

5.3.3 No apuntar a los ojos ni a la cara.

De acuerdo a la norma, cuando corresponda a la naturaleza del juguete, se debe indicar en el rotulado: “¡ADVERTENCIA! No apuntar a los ojos ni a la cara.” Además, cuando sean juguetes con proyectiles, deben tener instrucciones de uso, en las que llame la atención en relación al peligro de usar elementos distintos a los suministrados por el fabricante.

Cuadro N° 10
Juguetes. Advertencia no apuntar ojos ni cara

Muestra	Indican advertencia de uso	En español	En inglés
N°	3	1	2
%	100	33	67

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios, 2004.

Del conjunto de juguetes de la muestra que debían incorporar esta advertencia, sólo un tercio lo hace en idioma español; situación que determina, para un porcentaje de consumidores la imposibilidad objetiva de informarse sobre la advertencia de uso seguro. Este parámetro muestra una evolución respecto del año 2003, en que los productos informaban esta advertencia en un idioma diferente al castellano.

VI. Conclusiones

6.1. Cumplimiento de la Ley del Consumidor.

6.1.1 Información en castellano:

El 59,9 % de las muestras analizadas incluye información en castellano. En el año 2003 ello alcanzaba sólo al 28,8% del total; es decir, sólo uno de cada tres juguetes analizados, cumplía con lo exigido por la Ley N° 19.496, mientras hoy, dos de cada tres cumplen.

Los proveedores que presentaron un mejor desempeño fueron los de jugueterías, seguidos por las grandes tiendas (tiendas por departamento) y supermercados. Los considerados "otros locales", si bien han obtenido mejores resultados que el año anterior, mantienen sus deficiencias.

6.1.2. Publicidad del precio:

El conjunto de las muestras analizadas, cumple con las disposiciones de la Ley N° 19.496 referida a la publicidad del precio.

6.2. Cumplimiento de la NCh 2788 Of. 2003

6.2.1. Identificación del responsable.

El 63% de las muestras analizadas no identifica al responsable de la importación. La cifra representa una mejora respecto de la situación del año 2003, donde el 80% de las muestras carecía de esa información.

En los juguetes adquiridos en supermercados se observó el mayor porcentaje de información del responsable de la importación y/o distribución del producto (68%), con una evolución importante respecto del estudio del año anterior (37%).

El comportamiento de las multitiendas y jugueterías, aunque ha tenido una evolución, es deficiente. El porcentaje de esta falta a la rotulación es mayor (62% y 80%, respectivamente, en promedio).

Los otros locales de venta de juguetes tienen casi nula evolución y su comportamiento es muy deficiente. El 94% los productos no presentaba información respecto del responsable (fabricante, importador o distribuidor); tampoco indican dirección o punto de contacto, situación que resulta preocupante.

6.2.2. País de origen.

Sólo en los juguetes adquiridos en supermercados se observó la ausencia de información de país de origen; simultáneamente se constató una mayor presencia de productos de origen nacional. En jugueterías y otros locales del rubro el 100% de los juguetes era de origen chino.

6.2.3. Edad Mínima.

Además de señalar información en castellano e instrucciones que favorezcan su uso seguro, un aspecto más importante en la rotulación de los juguetes, está dado por la indicación de la edad mínima de uso. Sólo tres de las muestras analizadas no presentaron información referida a la edad mínima,

6.2.4. Advertencias de uso:

⇒ Contiene partes pequeñas

De acuerdo a la revisión de la información contenida en el Cuadro N° 8, de los juguetes que debían informar la presencia de partes pequeñas, el 52% lo hace en idioma castellano, lo que constituye un avance al compararlo con el 18,5% obtenido el año 2003.

⇒ *Uso bajo vigilancia o acciones previas de un adulto.*

De los juguetes que incluyen la advertencia de uso bajo supervisión o requieren acciones previas de un adulto, el 100% lo hace en idioma castellano. La situación difiere de lo observado el año 2003, en que dicha información se encontraba en idioma inglés.

⇒ *No apuntar a los ojos ni a la cara.*

Del conjunto de juguetes de la muestra que, de acuerdo a la norma técnica nacional, debía incorporar esta advertencia, sólo un tercio lo hace en idioma español; situación que determina, para algunos consumidores y consumidoras, la imposibilidad objetiva de informarse sobre la advertencia de uso seguro. Este parámetro muestra una evolución respecto del año 2003, en que ninguno de los productos analizados entregaba esta información en castellano.

7. Comentarios Finales

Si bien las disposiciones de la Ley del Consumidor, constituyen el marco de exigencias obligatorias para los juguetes comercializados en el país, la ausencia de un reglamento específico en materia de información y seguridad de los juguetes constituye una debilidad que continúa afectando a los consumidores y consumidoras de nuestro país.

El presente estudio, desarrollado por SERNAC, evidenció mejoras en la rotulación de juguetes, particularmente, en el uso del idioma castellano para entregar información, indicación de edad mínima de uso, información de partes pequeñas y, en menor porcentaje, información relativa a los responsables de la importación o distribución del producto.

Cuadro resumen.
Juguetes. Principales resultados del análisis de rotulación.
Estudios SERNAC 2003-2004.

Proveedores	Nº Juguetes		Ley del consumidor			NCh 2788 Of. 2003							
			Información castellano %		Informa precio %	% Indica Responsable		Señala país origen		% Indica edad mínima.		% Informa partes pequeñas	
	2003	2004	2003	2004	2003/2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Supermercados	19	22	32	68	100	37	68	84	91	26	95	7	59
Multitiendas	14	16	43	69	100	29	38	79	100	50	100	40	56
Jugueterías	14	10	21	80	100	7	20	93	100	14	100	18	70
Otros locales	19	17	21	29	100	5	6	95	100	21	94	17	76
Promedios ponderados	-	-	28,8	59,9	100	19,7	37,0	88,0	96,9	27,1	96,7	19,2	64,0

Fuente: SERNAC, Departamento de Estudios, 2004

ANEXO 1
Juguetes. Resumen de información rotulada en las muestras analizadas.
Supermercados

Local Comercial	Nombre juguete	Información en el envase	Idioma de la información	Nombre Importador	País Origen	Edad	Advertencias/ observaciones	Precio \$	Nº de muestra
Jumbo La Florida	Cunero Baby peces	SI	Castellano e inglés	Jumbo	China	Hasta 5 meses	Precaución: desde nacimiento hasta 5 meses. Para prevenir posible lesión de enredamiento remueva el juguete cuando el bebé comience a gatear.	1.990	26
	Set de mostacillas en blister	SI	Castellano y otros.	Jumbo	China	+3 años	Piezas pequeñas que pueden tragarse	990	27
	Little worker	SI	Castellano y otros.	Jumbo	China	+3 años	Existe peligro de lesiones debido a piezas pequeñas que pueden tragarse	790	28
	Arco lanza flechas	SI	Inglés	S / I	China	+5 años	En inglés. No tirar a humanos o animales. Contiene partes pequeñas.	1.480	29
Jumbo Maipú	Cascabel Tolo	SI	Castellano y otros.	S / I	China	3 meses y más	Retírese el embalaje y fijaciones antes de dar el juguete al niño	2.990	30
	Muñeca Kari Michell Sirena & Paula	SI	Castellano y otros.	Jumbo S.A.	China	+3 años	Cuidado, piezas pequeñas fáciles de tragar	3.990	31
	Helicóptero Air Cobra	SI	Inglés	S / I	China	+5 años	Partes pequeñas. No para niños menores de 3 años	3.290	32
Líder La Florida	Sonajero	Si	Inglés	Distribución y Servicio S.A.	China	0 mes +	Solo en inglés. Requiere presencia de adultos	2.990	37
	Set de princesa	Si	Castellano	Pronobel S.A.	S / I	+3 años	No recomendable para menores de 3 años. Contiene partes pequeñas.	2.490	38
	Set de pistolas	Si	Inglés	S / I	China	+3 años	En inglés. No recomendable para menores de 3 años. Contiene partes pequeñas.	2.990	39

Fuente: SERNAC. Departamento de Estudios. 2004

ANEXO 1 (continuación)
Juguetes. Resumen de información rotulada en las muestras analizadas.
Supermercados

Local Comercial	Nombre juguete	Información en el envase	Idioma de la información	Nombre Importador	País Origen	Edad	Advertencias/ observaciones	Precio \$	Nº de muestra
Líder Maipú	Juguete didáctico Musical	SI	Castellano	Pronobel S.A.	S / I	+ 6 meses		3.990	40
	Mochila con bebé	SI	Castellano e inglés.	Distribución y Servicio S.A.	China	+3 años	No apropiado para niños menores de 36 meses	2.990	41
	Transformer Guardian de la Galaxia	SI	Castellano e inglés.	Distribución y Servicio S.A.	China	+3 años	No apropiado para niños menores de 36 meses	2.990	42
Montecarlo	Jirafa de goma	SI	Castellano	Best House	Chile	S / I		1.387	47
	Muñeca Trendy	SI	Castellano y otros.	Juguetes Kayser S.A.	China	+3 años	Contiene partes pequeñas. No recomendable para niños bajo 3 años	1.990	48
	Moto Xtreme machines	SI	Castellano y otros.	Supermercados Montecarlo S.A.	China	+3 años	No apropiado para niños menores 3 años. Contiene partes pequeñas.	1.990	49
Montserrat	Set de cascabeles	SI	Castellano y otros.	S / I	Chile	+3 meses	Materiales no tóxicos	1.890	50
	Muñeca Betty vestido largo	SI	Inglés	S / I	China	+3 años	En inglés Contiene partes pequeñas. No recomendable para niños menores de 3 años	1.690	51
	Set Construction Explorer	SI	Inglés	DXB Chile Ltda.	China	+3 años	En inglés Contiene partes pequeñas. No recomendable para niños menores de 3 años	4.529	52
Santa Isabel	Cascabel oso Baby Rattle	SI	Castellano (adhesivo), inglés y francés	Santa Isabel S.A.	China	0 a 12 meses		690	63
	Set de muñeca Mandy	SI	Castellano y otros.	Santa Isabel S.A.	China	+3 años	Cuidado piezas pequeñas fáciles de tragar. No idóneo para niños menores de 3 años. Retirar las fijaciones de plástico antes de dar el juguete al niño	3.990	64
	Vehículo de emergencia Rescue Squad	SI	Inglés	S / I	China	+3 años	En inglés. Partes pequeñas. No para niños menores de 3 años	2.490	65

Fuente: SERNAC. Departamento de Estudios. 2004

ANEXO 2
Juguetes. Resumen de información rotulada en las muestras analizadas.
Supermercados

Local Comercial	Nombre juguete	Información en el envase	Idioma de la información	Nombre Importador	País Origen	Edad	Advertencias	Precio \$	Nº de muestra
Almacenes Paris	Set de cascabeles Infan Land	SI	Inglés	S / I	China	3 m+	Solo información en inglés. Libre de PVC.	1.490	1
	Hello Kitty. Lady Buggy	SI	Inglés y español	Hasbro Chile Ltda.	China	+ 4 años	Contiene partes pequeñas que pueden ser ingeridas por niños menores de 3 años	3.990	2
	Mochila Play set	SI	Inglés	S / I	China	3+	En inglés. Solo de edad	4.990	3
Falabella	L'il Ladybug	SI	Inglés	S / I	China	+6 m	Sólo información en inglés.	3.690	20
	Glam girls	SI	Inglés y español	S / I	China	+3	Contiene partes pequeñas. Para niños mayores de 3 años.	4.990	21
	Mc.Donald's	SI	Castellano y otros.	Mattel Chile	China	+3	Contiene piezas pequeñas que pueden ser ingeridas y provocar asfixia.	4.990	22
Hites	Cienpies didáctico	SI	Inglés, español	Plásticos Gloria	Chile	1 a 3 años	Solo de edad. Atóxico e irrompible	4.300	23
	Picnic basket	SI	Inglés en la canasta exterior. En varios idiomas en la bolsa del interior	S / I	China	+3 años	En inglés, de edad y partes pequeñas. Riesgo de la bolsa plástica en varios idiomas.	4.190	24
	Figura Zoids	SI	Inglés, francés y español	Hasbro	China	+3 años	Peligro de asfixia. Piezas pequeñas. No es para niños menores de 3 años.	4.590	25

Fuente: SERNAC. Departamento de Estudios. 2004

ANEXO 2 (continuación)
Juguetes. Resumen de información rotulada en las muestras analizadas.
Supermercados

Local Comercial	Nombre juguete	Información en el envase	Idioma de la información	Nombre Importador	País Origen	Edad	Advertencias	Precio \$	Nº de muestra
La Polar	Barco musical didáctico	SI	Castellano e inglés	S / I	China	18 meses y más		3.990	33
	Teléfono celular feliz. Didáctico musical	SI	En varios idiomas	S / I	China	+3 años	Peligro de ahogamiento. Contiene partes pequeñas. No recomendable para menores de 36 meses.	2.990	34
	Set de accesorios Girl Grooves	SI	Inglés y francés.	S / I	China	+3 años	Advertencias en inglés y francés respecto de la edad y presencia de partes pequeñas.	3.990	35
	Figura The Flash	SI	Inglés, francés y español	Mattel Chile	China	+4 años	No disparar a personas ni animales. No disparar a quemarropa. Utilizar solamente los proyectiles incluidos en este juguete.	4.990	36
Ripley	Pony Pal	SI	Inglés	S / I	China	+3 meses		2.390	57
	Play Iron (plancha de juego)	SI	Castellano y otros.	S / I	China	+3 años	Contiene partes pequeñas. No aconsejable para niños menores de 3 años	3.990	58
	Polistil motos	SI	Castellano y otros.	Hasbro	China	+3 años	Contiene partes pequeñas. No aconsejable para niños menores de 3 años	4.490	59

Fuente: SERNAC. Departamento de Estudios. 2004

ANEXO 3
Juguetes. Resumen de información rotulada en las muestras analizadas.
Jugueterías

Local Comercial	Nombre juguete	Información en el envase	Idioma de la información	Nombre Importador	País Origen	Edad	Advertencias	Precio \$	Nº de muestra
Ansaldo	Osito musical	SI	Castellano y otros.	S / I	China	+18 meses	Solo de edad	4.620	4
	Set Pretty Princess	SI	Castellano, solo la advertencia	S / I	China	+3 años	Contiene partes pequeñas. No apto para menores de 3 años	3.700	5
	Road Monster	SI	Castellano y otros.	S / I	China	+3 años	Contiene partes pequeñas. No apto para menores de 3 años	3.700	6
Otto Kraus	Osito Vinyl toy	SI	Inglés	S / I	China	S / I	El jugar con este producto requiere la supervisión de un adulto.	590	53
	Cascabel	SI	Inglés y adhesivo en castellano	Otto Kraus SACI	China	+ 3 años	En inglés. Partes pequeñas. No para niños menores de 3 años	790	54
	Bedroom Play set	SI	Inglés	S / I	China	+3 años	En inglés. Partes pequeñas. No para niños menores de 3 años	3.690	55
	Helicóptero SWAT	SI	Adhesivos en castellano	Otto Kraus SACI	China	+3 años	Ahogamiento de riesgo. Para niños mayores de 3 años. Contiene partes pequeñas.	1.550	56
Rochet	Set de sonajeros para bebé	SI	Castellano (en adhesivo) e inglés	S / I	China	+3 meses	Para ser usado por niños de + 3 meses. Lavar las piezas antes de usar. No tóxico	3.680	60
	Canasta accesorios de cocina	SI	Castellano y otros.	S / I	China	+3 años	Contiene partes pequeñas, no recomendado para niños menores de 3 años. Cada pieza debe ser lavada antes de usar. Su uso debe ser supervisado por un adulto.	3.700	61
	Robot con ruedas	SI	Castellano y otros.	S / I	China	+3 años	Contiene partes pequeñas, no recomendado para niños menores de 3 años.	2.900	62

Fuente: SERNAC. Departamento de Estudios. 2004

ANEXO 4
Juguetes. Resumen de información rotulada en las muestras analizadas.
Otros locales del rubro

Local Comercial	Nombre juguete	Información en el envase	Idioma de la información	Nombre Importador	País Origen	Edad	Advertencias	Precio \$	Nº de muestra
Bison	Intelligence Roller Rattle	SI	Inglés	S / I	China	3 meses		1.490	7
	Colorful Beds Set	SI	Inglés	S / I	China	+3 años	En inglés. Contiene partes pequeñas.	2.500	8
	Construction Team	SI	Castellano y otros.	S / I	China	+3 años	En varios idiomas. No recomendable para niños menores de 36 meses debido a componentes pequeños.	2.990	9
Chin Mu Lin Yang	Mini sound series	SI	Inglés	S / I	China	+6 meses	En inglés. Contiene partes pequeñas.	1.000	10
	Kitchen set	SI	Inglés	S / I	China	+3 años	En inglés. Contiene partes pequeñas. No para niños menores de 3 años	890	11
	Boaman	SI	Inglés y otros	S / I	China	+3 años	En inglés. Contiene partes pequeñas, no usar otro proyectil diferente al que incluye el juguete y otras	1.590	12
Comercial Lama	Mini band	SI	Inglés	S / I	China	+1 año	Hecho con materiales no tóxicos de alta calidad.	2.990	13
	Educational word & 25 music	SI	Castellano y otros.	S / I	China	+3 años	Varias, en diferentes idiomas. No se indica en forma visible que es para + 3 años	2690	14
	Supermarket	SI	Inglés	S / I	China	+3 años	En inglés. Contiene partes pequeñas.	2690	15
	Super carriers	SI	En inglés, español e italiano	S / I	China	+3 años	Contiene partes pequeñas.	2450	16

Fuente: SERNAC. Departamento de Estudios. 2004

ANEXO 4 (continuación)
Juguetes. Resumen de información rotulada en las muestras analizadas.
Otros locales del rubro

Local Comercial	Nombre juguete	Información en el envase	Idioma de la información	Nombre Importador	País Origen	Edad	Advertencias	Precio \$	Nº de muestra
Dimeiggs	Set de sonajeros	SI	Castellano y otros.	S / I	China	+ 3 meses	No recomendable para menores de 3 años. Contiene partes pequeñas. Fabricado con materiales no tóxicos	3.290	17
	Muñeca Baby Allison	SI	Inglés	S / I	China	+ 3 años	En inglés. No recomendable para menores de 3 años. Contiene partes pequeñas	3.990	18
	Carro de bomberos	SI	Inglés	S / I	China		En inglés. No recomendable para menores de 3 años. Contiene partes pequeñas	1.690	19
Menghraj	Set de cascabeles Infan Land	SI	Inglés	S / I	China	+3 meses	Materiales no tóxicos. Requerimientos de seguridad conforme a ASTM F963, EN71	2.690	43
	Muñeca Barbara	SI	Inglés	S / I	China	+3 años	En inglés Contiene partes pequeñas. No recomendable para niños menores de 3 años	990	44
	Muñeca Barbie California Girl	SI	Castellano y otros.	Mattel Chile S.A.	China	+3 años	No recomendable para niños menores de 3 años. Contiene partes pequeñas.	3.750	45
	Set Granja "Country farm"	SI	Inglés	S / I	China	+3 años	En inglés Contiene partes pequeñas. No recomendable para niños menores de 3 años	2.990	46

Fuente: SERNAC. Departamento de Estudios. 2004