



Ofertas, Promociones y Publicidad

En el marco de la Ley N.7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

DPTO. DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y VENTAS A PLAZO
DIRECCIÓN DE APOYO AL CONSUMIDOR



Marco legal

01

**Constitución
Política**

-Artículo 46-

02

**Ley de Promoción
de la Competencia
y Defensa Efectiva
del Consumidor**

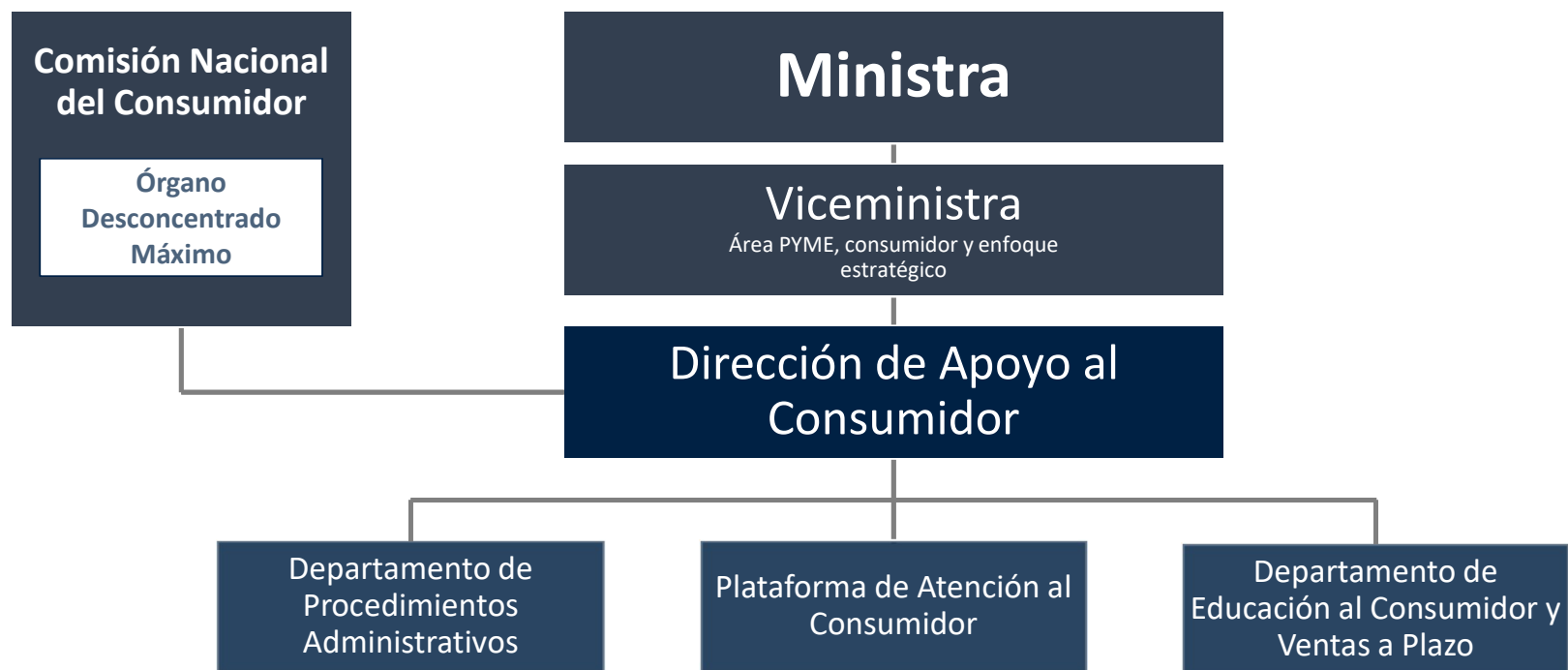
-Ley N.7472-

03

**Reglamento a la
Ley N.7472**

-Decreto Ejecutivo
N.37899-MEIC-

¿Quiénes somos?



www.consumo.go.cr

Objetivo de la Ley N.7472

Proteger efectivamente, los derechos e intereses legítimos del consumidor.



Derechos y obligaciones

01

Derechos del consumidor

Protección de **sus legítimos intereses económicos y sociales**.

Acceso a una **información, veraz y oportuna**.

La **protección administrativa y judicial** contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.

Artículo 32, Ley N.7472.

Obligaciones del comerciante

- Algunas de las obligaciones del comerciante son:

1

Informar suficientemente al consumidor en español.

2

Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de conformidad con la Ley.

3

Abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta y discriminación del consumo.

4

Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.

5

Respetar las condiciones de la contratación.

Artículo 34, Ley N.7472.

Normativa

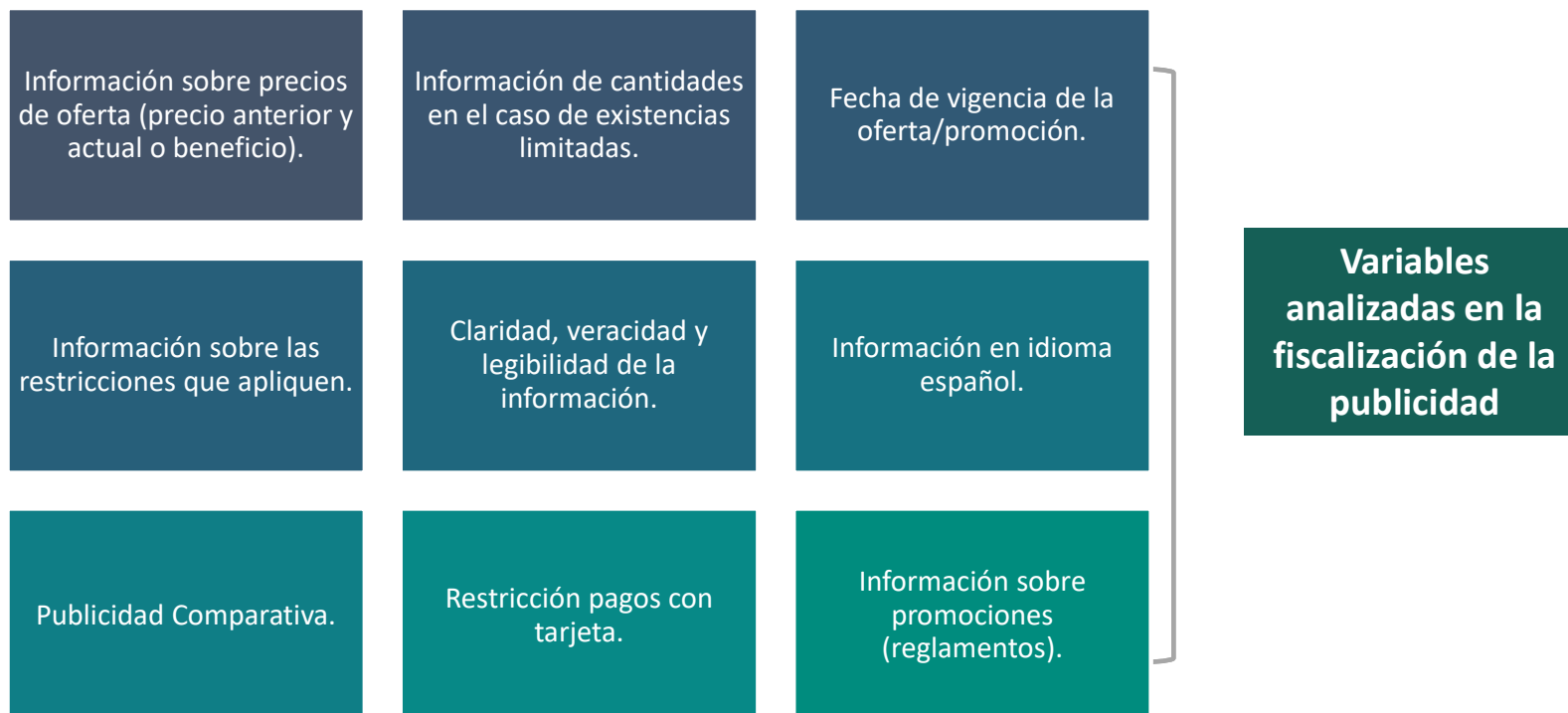
¡RECORDATORIO!



Al ofrecer y vender productos y servicios por medio de plataformas digitales, los comerciantes **deben cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley N°7472 y su reglamento.**

Fiscalizaciones de mercado 2020

Durante el 2020 se han realizado fiscalizaciones de mercado para conocer la **información disponible para el consumidor** en las plataformas digitales.



Fiscalizaciones de mercado 2020

Materia	Misivas Informativas	Correcciones reportadas	Asesorías individuales
Publicidad -Agosto 2020-	20	7	3
Comercio Electrónico -Julio&Setiembre2020-	38	8	2
Garantía -Agosto 2020-	14	1	3
Total	100%	22%	11%
	72	16	8

OBJETIVO

Efectuar una **detección temprana de omisiones o incumplimientos** y lograr las **correcciones de mercado** necesarias para ajustarse a la normativa vigente en esta materia y promover mejores prácticas en el mercado.

Una **misiva informativa** es una indicación de parte de la autoridad en cuanto a una irregularidad sobre la información que se le brinda al consumidor, cuyo objetivo es promover que realice la corrección de inmediato y tome nota para futuras publicaciones.

Publicidad

¿Qué es la publicidad?

Cualquier forma de mensaje que sea difundido, de cualquier modo, en el ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional **con el objeto de promover la venta de bienes muebles, inmuebles, la constitución o la transferencia de derechos y obligaciones, o bien la prestación de servicios**, así como la difusión de ideas determinadas.



Artículo 2, Reglamento a la Ley N.7472

Flujo de compra

Surgimientos de mercados emergentes:
El mercado se adaptó

Uso de plataformas
digitales

COMERCIANTE
adquiere o produce
su bien o servicio
para la venta

**PREVIO AL
CONSUMO**
se comunica la
información:
clara, veraz y
suficiente

TERCEROS
Participación de
terceros en el acto
de compra

PUBLICIDAD
medio para
vender

Llega a un público
meta
CONSUMIDOR

CONSUMIDOR
compra los bienes
o servicios

Nuevos actores en el mercado-Diversificación de servicios

Oferta, promoción y publicidad

La oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios debe realizarse de acuerdo con:

- La naturaleza
- Las características
- Las condiciones
- El contenido y peso cuando corresponda
- La utilidad o finalidad

- No pueden omitirse tales informaciones, de **modo que no induzca a error o engaño al consumidor.**
- Al productor o al comerciante que, en la oferta, la promoción, la publicidad o la información, incumpla con las exigencias previstas en este artículo, **se le debe obligar a rectificar la publicidad, costearla y divulgar la información veraz u omitida, por el mismo medio y forma antes empleados.**

Artículo 37, Ley N.7472

Incumplimiento: falta de veracidad en la información



❌ Se indica 60% en estilos seleccionados, sin embargo, la oferta se agotó durante su vigencia.



En estos casos, se debe corregir la publicidad por resultar engañosa.

Incumplimiento: falta de claridad y veracidad en la información



- ✗ Se indica “Toda la tienda 70% de descuento”, sin embargo, en letra pequeña especifican los artículos a los que efectivamente le aplican el descuento.

Principios aplicables a la publicidad



Veracidad

La información debe corresponder a los términos o características reales del bien o servicio ofertado.



Claridad

El contenido debe ser expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del bien o servicio, y no debe utilizar expresiones ambiguas.



Legibilidad

La publicidad debe permitir la fácil y adecuada lectura de su contenido.

Artículo 115, Reglamento a la Ley N.7472

Incumplimiento: falta de legibilidad de la información



¡Feliz día de la Madre!

[Comprar aquí](#)

[Detalles](#)

Feliz *Día de las Madres*

El Día de la Madre es la época especial en la que puedes mostrar tu amor a todas las mujeres maravillosas de tu vida. Celebra con este kit especial de **3 productos**: **100 mL**, Beautiful **10 mL** y una espaciosa Cartera de **100%**.

100% algodón 10 mL

El **100% algodón** está compuesto por el aceite de coco fraccionado con Blue Lotus. El Blue Lotus es una flor majestuosa de color azul fuerte con amarillo vibrante en el centro, a menudo conocido hoy como lino de agua, un símbolo que representa una larga vida, salud, honor y buena suerte. Comúnmente utilizado en aceites de masaje, apoya la meditación y hidratación de la piel. Blue Lotus Touch también se puede usar como una fragancia personal encantadora.

100% algodón 10 mL

Esta mezcla bella de edición limitada te ayuda a abrazar los aceites esenciales a través de la combinación de olivo fragante, lima, bergamota e incienso en una mezcla floral armoniosa. Los vigorosos aromas de lima y bergamota ayudan a crear un ambiente edificante. Utilizando los aromas reconfortantes y relajantes, Beautiful Touch (mezcla tópica) crea un aroma personal deliciosa y dulce.

Cartera de 100%

De diseño atemporal, esta cartera de hombro de gran tamaño es el equipaje de mano ideal para trabajar o jugar. La funda interior para computadora portátil y el espacio generoso hacen que esta cartera sea multifuncional; esta podría ser tu cartera de pañales, maletín y bolsa de viaje, ¡todo en uno!

Descripción

- + Cartera de nylon
- + Resistente al agua
- + Duradero y ligero
- + Detalles de cuero vegano
- + Dimensiones: 41 x 36.5 cm

SKU:

Precio al Menor: € 103,467

Precio al Mayor: € 77,600

VP: 78,50

Limite de 3 por cuenta. Disponible del 16 de julio hasta el 20 de agosto o hasta agotar existencias promocionales.

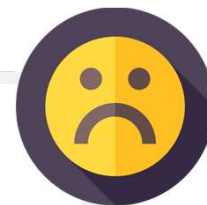
✖ Los colores utilizados no contrastan entre sí, dificultando la lectura de la información.



Incumplimiento: falta de claridad, veracidad y legibilidad en la información



- ✗ No se indica la **cantidad de existencias**.
- ✗ Indica imágenes con fines ilustrativos.
- ✗ Indica precio **sujeto a cambios** y no informa el precio final.
- ✗ Texto en letra muy pequeña (claridad y legibilidad).

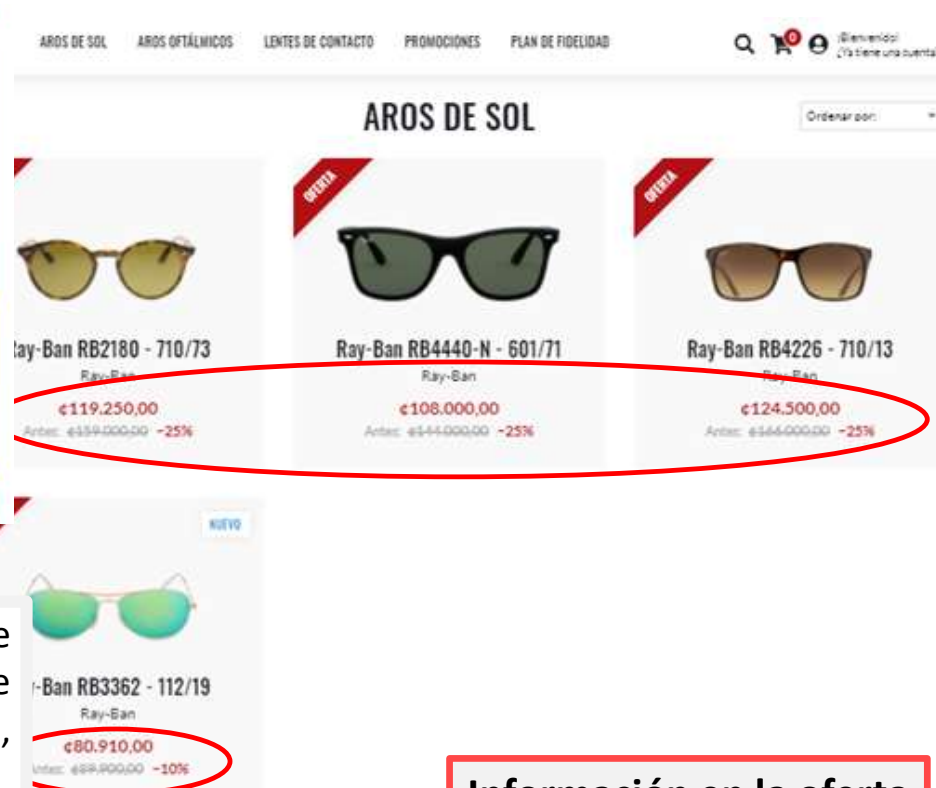


- * Por la compra de un jabón líquido COAST, lleve otro igual o de menor precio gratis.
- * Válido hasta agotar existencias en tiendas.
- * Promoción válida a precio público y afiliado.
- * Aplican restricciones, según disponibilidad en cada tienda. No aplica con otras promociones o descuentos.
- * Cambios o devoluciones del producto, aplican únicamente si el mismo está defectuoso.
- * Promociones no aplican para sistema de apartado.
- * Imagen con fines ilustrativos. Precio sujeto a cambios sin previo aviso.

- * Por la compra de un jabón líquido COAST, lleve otro igual o de menor precio gratis.
- * Válido hasta agotar existencias en tiendas.
- * Promoción válida a precio público y afiliado.
- * Aplican restricciones, según disponibilidad en cada tienda. No aplica con otras promociones o descuentos.
- * Cambios o devoluciones del producto, aplican únicamente si el mismo está defectuoso.
- * Promociones no aplican para sistema de apartado.
- * Imagen con fines ilustrativos. Precio sujeto a cambios sin previo aviso.

Información en la oferta
-Publicidad-

Incumplimiento: falta de claridad y veracidad en la información



- ✗ En la página web hay lentes de sol con un porcentaje de descuento distinto al indicado en la publicidad e incluso menores porque hay desde el 10%, 20%, 25%, etc.: **No todos tienen el 50%.**

Información en la oferta
-Publicidad-

¿Qué se denuncia?



PRECIOS INDIVIDUALES
 $₡3.965 + ₡5.750 = ₡9.715$



PRECIO DE PACK
₡9.725

Voto del año 2016 de la Comisión Nacional del Consumidor

Voto del año 2016 de la Comisión Nacional del Consumidor

POR TANTO

1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por el señor el **Departamento de Políticas y Verificación de Mercado**, del Ministerio de Economía, Industria y Comercio interpuso formal denuncia contra [REDACTED], propietario del negocio comercial "[REDACTED]", por falta de información y publicidad engañosa, según lo establecido en los artículos 34 incisos b) y 37 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472) del 20 de diciembre de 1994, y por tanto: a) Se ordena a [REDACTED], propietario del negocio comercial "[REDACTED]", que tanto en los productos denunciados como en aquellos que adolezcan de situaciones similares, deberá adoptar las acciones necesarias para que la publicidad que se pregona en ellos y que ofrece los consumidores, sea en el empaque, góndola o cualquier otro tipo de comunicación que se utilice dentro de sus locales comerciales, se ajuste a la normativa discutida, de manera que no se les induzca a error ni se les oculte información esencial para una adecuada decisión de consumo ni se les genere algún tipo de perjuicio económico. b) Se impone a [REDACTED], propietario del negocio comercial "[REDACTED]", la sanción de pagar **cuatro millones novecientos setenta y ocho mil colones (¢4 978 000.00)**, mediante entero de gobierno en un banco estatal autorizado y deberá aportar a esta instancia el recibo original o copia debidamente certificada que acredite el pago de la multa. ~~Contra esta resolución puede formularse recurso de reposición que deberá plantearse ante la Comisión Nacional del Consumidor para su conocimiento y resolución, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de su notificación. Lo anterior de conformidad con los artículos 64 de la ley 7472 y 343, 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública.~~

Publicidad comparativa

“Publicidad en cuyos mensajes **se realiza una comparación del producto o servicio anunciado**, de forma expresa o implícita, con otros similares de su competencia”. **Artículo 2, Reglamento a la Ley N.7472.**

El **empleo de términos comparativos** en la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios, **sólo se admite** respecto a datos esenciales, afines y objetivamente demostrables, siempre que se comparen con otros similares, conocidos o de participación significativa en el mercado.

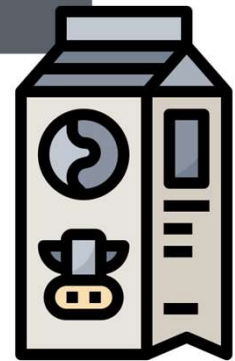
La comparación **no es admisible** cuando se limite a la proclamación, general e indiscriminada, de la superioridad de los productos propios; se tiene por engañosa la que omita cualquier elemento necesario para determinar el valor real de los productos.

Artículo 37, Ley N.7472



Incumplimiento de publicidad comparativa

¡LA MEJOR LECHE DEL
MERCADO!



- Se le realizó una **prevención** a la empresa para que justificara por qué es la mejor leche del mercado.
- La **respuesta de la empresa** refirió a aspectos sobre procesos de calidad del producto sin justificar técnicamente la afirmación utilizada en la publicidad.
- La empresa **retiró toda la publicidad** que hiciera mención a que era la mejor leche del mercado.



Al hacer aseveraciones genéricas, estas debe ser objetivamente verificables de conformidad con el artículo 37 del Reglamento a la Ley N°7472, Decreto Ejecutivo N°37899.

Publicidad engañosa

“Todo tipo de **información o comunicación de carácter comercial** en que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión; **puedan inducir a engaño, error o confusión al consumidor**, especialmente sobre:

- El origen geográfico.
- Los componentes o integrantes del bien ofrecido.
- Los beneficios o implicaciones del uso del bien o contratación del servicio.
- El alcance, duración, condiciones, responsables o bien, el procedimiento para hacer efectiva la garantía que se ofrezca.
- Las características básicas del producto o servicio (Ej. calidad, cantidad, utilidad, y otros).(…)”.

Artículo 2, Reglamento a la Ley N.7472

LO PUBLICITADO U
OFRECIDO



LO RECIBIDO POR EL
CONSUMIDOR



¿Qué denuncia el consumidor?



"(...) SEGÚN EL ANUNCIO DE LA PROMOCIÓN CONSIDERO QUE ES ENGAÑOSA INDUCEN A CREER QUE LA CUOTA POR NOCHE ES DE \$65 POR PERSONA Y DESPUES SALEN CON QUE ES LA CUOTA DURANTE 6 MESES (...)"

Voto del año 2019 de la Comisión Nacional del Consumidor



0%*
SIN INTERESES
CON SUS TARJETAS DE CREDITO

¡Este verano Dreams Las Mareas nos espera!

Programa Unlimited Luxury
Cuota de **\$65***

Incluyen:

- 02 noches de alojamiento en habitación Jr. Suite Mountain Jungle.
- Sistema de alimentación todo incluido.
- Restaurantes a la carta sin reservación.
- Bebidas ilimitadas de marca Premium.
- Reabastecimiento diario del minibar.
- Servicio a la habitación las 24 hrs.
- Departamento de entretenimiento con actividades variadas cada día.
- Impuestos y propinas.

Promoción válida del 13 de enero al 19 marzo 2016.

*Condiciones generales: Cuota sujeta a variación por cambios en tipos de habitación, cantidad de personas y servicios adicionales no incluidos en el programa. Espacios sujetos a disponibilidad por parte del hotel, de acuerdo al momento de reserva y temporada. El precio en USD y dólares americanos. Precio por persona en ocupación doble. Promoción de 02 niños (entre 3-12 años) por habitación con sus propios en la misma habitación. Programa sólo sin intereses a 6 meses plazo con sus tarjetas de crédito.



Programa Unlimited Luxury
Cuota de **\$65***

por persona a 6 meses plazo en programa
0% sin interés con sus tarjetas de crédito
del
02 niños de cortesía.

Incluyen:

- 02 noches de alojamiento en habitación Jr. Suite Mountain Jungle.
- Sistema de alimentación todo incluido.
- Restaurantes a la carta sin reservación.
- Bebidas ilimitadas de marca Premium.
- Reabastecimiento diario del minibar.
- Servicio a la habitación las 24 hrs.
- Departamento de entretenimiento con actividades variadas cada día.
- Impuestos y propinas.

Voto del año 2019 de la Comisión Nacional del Consumidor

Consumidor:

Buenos días **quisiera aprovechar esta promoción para 3 noches** 17 a 19 de marzo salir el 20. para 2 personas.

Comercio:

Buenos días

Don Luis el precio por 3 noches para 2 personas es de \$1170 por los cuales usted pagaría a cero interés \$195 Mensuales durante 6 meses, Recordarle que es uno de los mejores hoteles del país y con el paquete TODO INCLUIDO usted tiene acceso a bebidas Premium, restaurantes a la carta sin reservación y todas las actividades del hotel.

Consumidor:

porque si en anuncio dicen \$65 por persona.

Comercio:

Don Luis, **\$65 es la cuota mensual durante 6 meses**, por persona en 2 noches.

Consumidor:

entiendo pero no es lo que dice el anuncio me parece propaganda engañosa

Comercio:

Don Luis, con todo respeto y esperando su comprensión, no es publicidad engañosa ni mucho menos, además se le está indicando los precios reales antes de cualquier cotización o cobro para evitar confusiones o conflictos, Cuando hablamos de cuotas de cero interés a 6 meses, debemos relacionarlas y se deduce que es una cuota (parte o porción de un servicio o pago) de \$65 a 6 meses Sin Interes alguno.

Pedimos mil disculpas si el correo le ha provocado alguna molestia don Luis. Estoy para servirle.

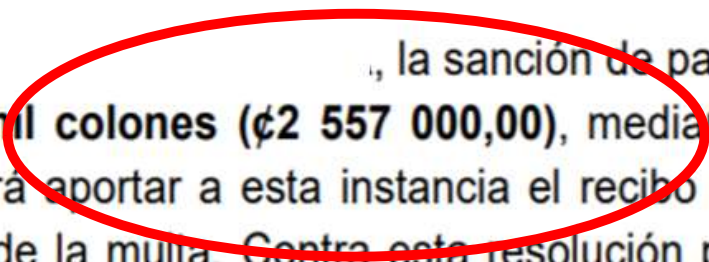
\$65 por persona por 6
meses por 2 noches:

\$390 por persona

corresponden a su original). La publicidad es un elemento esencial en las relaciones de consumo, es un instrumento de promoción de ventas para el comerciante y a su vez un facilitador de decisiones para el consumidor, gracias al vínculo subjetivo de confianza creado entre las partes a través de la información. La justificación del deber de información en materia de la contratación, es la protección del consentimiento a fin de que el consumidor tome una decisión de consumo razonada en protección de sus intereses económicos. Por tanto, la primera limitación a la publicidad como derecho nace precisamente del deber de información, por lo cual se modifica la naturaleza jurídica de la publicidad siendo ahora no solo de carácter comercial sino también social. Sin embargo, cuando la publicidad no se adecua o transgrede el deber de Información, puede producir un error en el consumidor, el cual surge en la relación de consumo como una patología. A partir de dicha distinción se logra no solo definir la publicidad engañosa, sino también lograr la distinción entre publicidad engañosa, ya que, el error junto con el engaño o la violación al deber de información, configuran los elementos de la publicidad engañosa y le definen como la publicidad ilícita transmitida por los comerciantes que incumplen con el deber de información veraz y oportuna de forma culposa o dolosa y que conduce o induce al error. En vista de lo anterior, esta Comisión

Premium, restaurantes a la carta sin reservación y todas las actividades del hotel..(...)". En virtud de lo anterior y la prueba documental aportada por el denunciante, es evidente que la entidad bancaria accionada, en su publicidad no refiere el precio final que el consumidor pagará por el hospedaje, ni tampoco se puede apreciar el precio por noche (ej. \$65 por mes a 6 meses, da \$390, quedando cada noche a \$195 por persona, evidentemente a este último precio no toda persona podría estar interesada).(  ).De igual forma, a la falta de interés

POR TANTO

Se impone a , la sanción de pagar la suma de **Dos millones quinientos cincuenta y siete mil colones (¢2 557 000,00)**, mediante entero de gobierno en un banco estatal autorizado y deberá aportar a esta instancia el recibo original o copia debidamente certificada que acredite el pago de la multa. ~~Contra esta resolución~~ puede formularse **recurso de reposición**, que deberá plantearse ante la Comisión Nacional del Consumidor para su conocimiento y resolución, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de su notificación. Lo anterior de

Reglas de aplicación a la oferta, la promoción y la publicidad

Algunas de las **reglas** por la que se deben regir la oferta, la promoción y la publicidad de los bienes o servicios:

01

La publicidad no deberá ser encubierta, denigratoria, falsa o abusiva, ni podrá contener ninguna manifestación o presentación visual que directa o indirectamente, por afirmación, omisión, ambigüedad o exageración, pueda razonablemente llevar a confusión al consumidor.

02

El comerciante o proveedor **deberá garantizar la existencia de lo promocionado durante la vigencia de la promoción.**

03

En la oferta, el comerciante o proveedor deberá además **informar la cantidad de producto o artículos disponibles durante su vigencia cuando se trate de cantidades limitadas.**

Artículo 113, Reglamento a la Ley N.7472

Incumplimiento: falta de disponibilidad de inventario

The image shows a screenshot of a Black Decker air fryer product page. A red box highlights the product image and the text "Nos hemos quedado sin stock para este artículo." (We are out of stock for this item). Another red box highlights the SKU: EV-050875824188 and the same stock status message. A third red box highlights a "Gran Venta" (Big Sale) banner and a list of discounted products, including the air fryer. A red arrow points from the "Gran Venta" banner to the product image. A red circle highlights the stock status message. A red 'X' icon is next to a text box stating: "Se publicitan artículos con descuento, sin embargo, no hay disponibilidad en algunos de ellos, generándole una falsa expectativa al consumidor." (Discounted items are advertised, however, there is no availability in some of them, creating a false expectation for the consumer). A sad face emoji is also present.

Tiendas Universal / Freidora Aire

Freidora Aire Giratoria Black Decker

~~€ 134.990,00~~
€ 114.742,00

SKU: EV-050875824188

Nos hemos quedado sin stock para este artículo.

Compartir: [f](#) [t](#) [p](#) [G+](#) [e](#)

SKU: EV-050875824188

Nos hemos quedado sin stock para este artículo.

Cocina sin culpa con La **Freidora de Aire** Saludable de BLACK+DECKER. Con esta revolucionaria manera de cocinar, puedes disfrutar deliciosos alimentos fritos con 50% menos grasa*. Los ventiladores de convección de alta potencia, hacen que el aire circule rápidamente alrededor de la comida para dar un sabor frito y textura crujiente con poca o **nada de grasa**. Con diseño exclusivo de cesta giratoria, **reloj digital** de 60 minutos, apagado automático y **rosicador** hace fácil freír, cocinar y hornear meriendas o platos principales para toda la familia.

Gran Venta

Producto	Descuento	Precio Original	Precio Actual
Freidora Aire Giratoria HFD0008 Black Decker	€ 114.742,00	€ 134.990,00	€ 114.742,00
Olla freidora de aire HD9240 Philips	€ 201.442,00	€ 208.490,00	€ 201.442,00
Plancha de Ropa a Vapor Blanca 1.4212 Hamilton Beach	€ 14.442,00	€ 15.990,00	€ 14.442,00
Calentador Para Agua 1L Proctor Silex	€ 7.990,00	€ 10.490,00	€ 7.990,00
Coffee Maker 12 Tazas Blanco Oster	€ 15.292,00	€ 17.990,00	€ 15.292,00
Plancha De Vapor Cable Black & Decker	€ 8.492,00	€ 9.990,00	€ 8.492,00

Se publicitan artículos con descuento, sin embargo, no hay disponibilidad en algunos de ellos, generándole una falsa expectativa al consumidor.

Oferta, promociones y publicidad

Toda promoción u oferta especial debe indicar:

- 1 El **precio anterior** del bien o el servicio.
- 2 El **nuevo precio o el beneficio** que de aprovecharlas, obtendría el consumidor.
- 3 Cualquier **limitación o restricción** que implique la oferta.

Artículo 112, Reglamento a la Ley N.7472



¡Porque todos lo pidieron! Aprovechá una vez más esta increíble promo es nuestros Queque Helado Combinado por solo ₡9.900 🍰🍦

*Válido el día jueves 1 de agosto hasta agotar existencias.

JUEVES para CELEBRAR

✗ No se indica el precio anterior.

Incumplimiento: falta de claridad y veracidad en la información

Promocion hasta agotar existencias

Aplica Restricciones.

Promoción válida en tiendas

Precio Afiliado Y Precio Público.

Imagenes con fines ilustrativos.



- ✗ **No indican la cantidad de existencias** disponibles.
- ✗ Falta de claridad al indicar “imágenes con fines ilustrativos”.
- ✗ **Aplica restricciones:** las restricciones no se encuentran visibles en la página web ni se logra acceder a las mismas.



- ✗ No se comprueba que tiene la “mejor calidad”.
- ✗ **No se indican las restricciones.**



9 de agosto a las 11:48

30% en TODA LA TIENDA. **La mejor calidad de** almohadas para mamá! Veni a nuestras tiendas y aprovechá para este mes de la madre 🥰🌟

Aplican Restricciones*



Información en la oferta -Publicidad-

Cumplimiento: claridad y veracidad de la información

[Ingrese](#)

[Cálculo de cuotas](#)

[Sobre nosotros](#)

[Comercios](#)

[Nuestros productos](#)

[Pagos](#)

[Promociones](#)

[Contáctenos](#)



Este día de la MADRE compra con y
mantené tu **cuenta al día** para participar por uno de los
10 BORRA SALDOS
de hasta **€500.000** cada uno.
Compra en línea para recibir **debe oportunidad** de ganar.



[Promociones](#)

[Reglamentos](#)

Promoción Borra saldos	Reglamento
Programa Cuoticas	Reglamento
Programa Créditos Personales	Reglamento
Consentimiento informado – CIC	Reglamento

Reglamento al alcance de los consumidores.



Incumplimiento: falta de claridad y veracidad en la información

Información del precio en la oferta -Publicidad-

¡Los regalos perfectos para mamá SI EXISTEN!
En somos expertos en consentir...

30% DE DESCUENTO EN BILLETERAS Y MONEDEROS PARA MUJER FRENZE €595

30% DE DESCUENTO EN BISUTERÍA Y ACCESORIOS FRENZE €595

OFERTA PERFUMES JORDACHE €750

116 Me gusta

X No se indica el precio anterior.



X El precio ofertado no puede estar sujeto a cambios sin previo aviso.

REGALE A MAMÁ en su día

PRECIO NORMAL €130.000

€104.000

Ingrese aquí para ver el paso a paso para registrarse y comprar en línea:
<http://supersaloncr.com/ssenlinea/>

- * Promoción válida hasta el 15 de Agosto 2020 o hasta agotar existencias.
- * Aplican restricciones. Pedidos por WhatsApp en tiendas ubicadas en zonas naranjas, aplican exclusivamente para recolección-pick up en el parqueo del local.
- * Pedidos por WhatsApp aplican para compras a precio público y afiliado.
- * Tiendas ubicadas en zonas amarillas, se encuentran abiertas con horario especial.
- * Forma de pago: tarjetas de crédito, efectivo y Sinpe Móvil (máximo de compras €100.000).
- * Entrega de pedidos en línea de 2 a 5 días hábiles.
- * En caso de dudas, algún error o inconveniente a la hora de realizar su compra en LÍNEA, diríjase al whatsapp

No aplica con otras promociones, descuentos ni Uber Eats.

- * Cambios o devoluciones del producto, aplican únicamente si el mismo está defectuoso.
- * Imagen con fines ilustrativos. **Precio sujeto a cambios sin previo aviso.**

Cumplimiento: claridad y veracidad de la información



Anuncio posee información correcta del precio anterior y el actual.





¿Qué se denuncia?



“(...) el día 11 de abril de 20XX la empresa XXX publicó en el periódico la nación en la página 15 un anuncio publicitario sobre ofertas en el que ofrecen al consumidor “porcelanato esmaltado rect (sic) 60x60cm, con un precio de oferta de ₡8.995 ivi sin indicar cuál era el precio anterior o beneficio para el consumidor al adquirir la oferta (...)”



Voto 496-18 de la Comisión Nacional del Consumidor

Voto 496-18 de la Comisión Nacional del Consumidor

que muy claramente indican en el periódico por lo cual la información no es clara, no es suficiente, no es oportuna y no es veraz porque no indican elementos suficientes para que el consumidor tome su decisión de consumo (...)” (min 2:45). Con base en lo anterior, debemos de resaltar que el artículo 34 de la Ley 7472 establece en su inciso b) indica, como obligación ineludible para cada comerciante “(...) informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo. Debe enterarlo de la naturaleza, la composición, el contenido, la fecha de caducidad, el peso de contado en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto y la góndola o el anaquel del establecimiento comercial, así como de cualquier otro dato determinante (...)”. En términos generales, la suficiencia apareja todos aquellos datos necesarios que, de manera amplia, el interesado requiera saber, de modo que no quede en él duda alguna que pueda generarle un posible perjuicio. La claridad propicia que la información se transmita de forma entendible y pueda con ello constatarse que el consumidor la ha comprendido correctamente. La veracidad apunta a que las condiciones, circunstancias y demás aspectos que sobre el producto se informen, sean ciertos y correspondan a una realidad objetiva y confiable. La tutela de estos derechos, que ostentan rango constitucional, a la luz del ordinal 46 de nuestra Carta Magna, otorga al aspecto

Voto 496-18 de la Comisión Nacional del Consumidor

POR TANTO

Se declara con lugar la denuncia interpuesta por

, contra

cédula de persona jurídica número [redacted] seis; por falta de información e incumplimiento de las reglas de la promoción y la oferta, según lo establecido en el artículo 34 inciso b) y l) en concordancia con el artículo 37 y 41 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472) del 20 de diciembre de 1994, y por lo tanto: a) Se ordena a

SOCIEDAD ANONIMA, propietario del negocio comercial [redacted] para que en cualquier tipo de publicación que realice, dentro de su giro comercial, sobre ofertas de sus bienes y servicios, informe a los consumidores su precio anterior, así como el precio nuevo o el beneficio obtenido, en los términos indicados en esta resolución. b) Se ordena a [redacted], la sanción

[redacted] **NIMA**, propietaria del negocio comercial [redacted] (¢2 529 000,00), más millones quinientos veintinueve mil colones [redacted] entero de gobierno en un banco estatal autorizado y depositar en la instancia el recibo original o copia debidamente certificada que acredite el pago de la multa. Contra esta resolución puede formularse recurso de reposición, que deberá plantearse ante la Comisión

Ejemplos de prácticas por mejorar en la publicidad



Incumplimiento por el uso de logos institucionales



Con el respaldo de:



Directriz MEIC N°004-2011

Las autorizaciones para utilizar los logotipos serán dadas por el Viceministro de Economía, Industria y Comercio.

Artículo 46 de la Constitución Política

Artículo 34 inciso b) de la Ley 7472

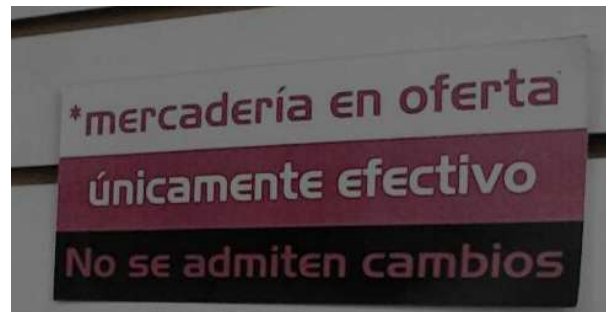
Artículos 88, 89 y 91 del Reglamento a la Ley 7472

Al utilizar logos institucionales sin contar con la respectiva autorización se limita el derecho a la información que tiene el consumidor.



¡Evite utilizar logos institucionales sin autorización por cuanto se expone a una MULTA!

Incumplimiento por restricción de la oferta a pagos con tarjeta



Artículo 26. Reglamento de Tarjetas de débito y Crédito.

No podrá establecer recargos, ni establecer mínimos de compra, ni eliminar descuentos por el uso de las tarjetas de débito y crédito.

DATOS, ESTADÍSTICOS

-DENUNCIAS PRESENTADAS 2018-2020-

Denuncias presentadas ante la CNC por tipo de infracción

Cantidad de denuncias presentadas ante la CNC según infracción
Período 2018 - 2020

Infracción	2018	2019	2020	Total
Garantía	1231	1334	259	2824
Contrato	1544	993	329	2866
No corresponde (Art. 149) Rechazo Adportas	341	1280	6	1627
Falta de información, publicidad, ofertas y promociones	170	161	50	381
Tarjetas de crédito	157	77	18	252
Ventas a plazo	128	144	30	302
Acoso u hostigamiento para la cobranza	70	24	9	103
Normas de calidad y reglamentaciones técnicas	24	73	17	114
Derecho de retracto	14	33	7	54
Especulación	7	13	7	27
Discriminación de consumo	15	4	5	24
Otros	6	3	4	13
Total general	3707	4139	741	8587

Fuente: Elaboración propia.

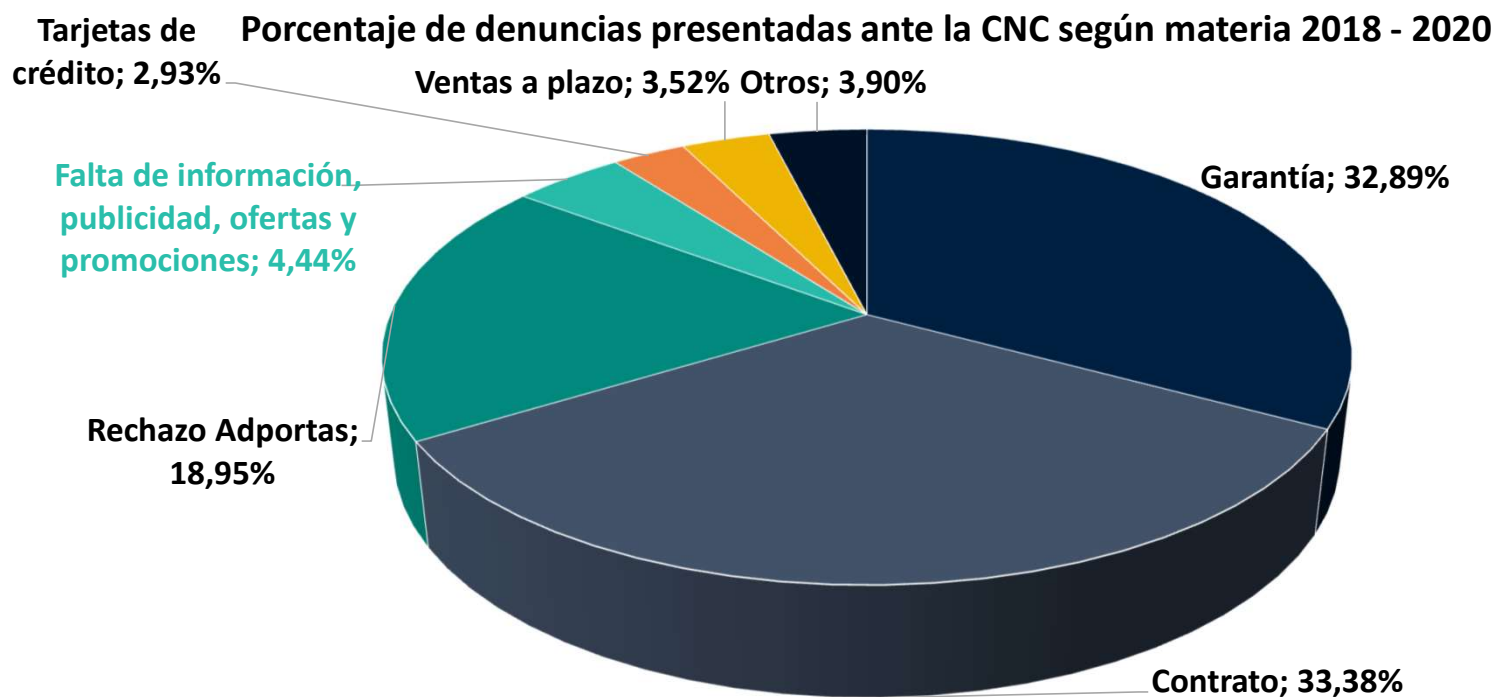
* Otros infracciones incluyen acoso en la cobranza, reglamentos técnicos, derechos retracto, especulación.

Corte al 30 de junio del 2020.

CNC: Comisión Nacional del Consumidor

Denuncias ante la CNC, según infracción

PERÍODO 2018-2020



Corte al 30 de junio del 2020.

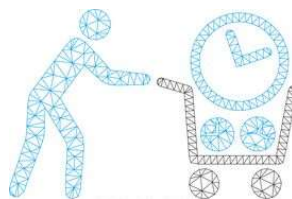
CNC: Comisión Nacional del Consumidor

DERECHO AL RETRACTO

Derecho al retracto

Derecho al retracto en las ventas a domicilio

En las ventas a domicilio que se lleven a cabo fuera del local o el establecimiento del comerciante o el proveedor, siempre y cuando lo permita la naturaleza del bien, el consumidor, amparado al derecho de retracto, puede rescindir, sin su responsabilidad, el contrato en un plazo de ocho días contados a partir de su perfeccionamiento.



Artículo 40, Ley N°7472

El derecho al retracto en el Comercio Electrónico

Información sobre la transacción:

- El comerciante **debe informar al consumidor de manera clara y completa acerca de los términos y condiciones de la transacción.**
- Los consumidores deben tener acceso fácil a esta información en cualquier etapa de la operación.
- Según resulte aplicable y apropiado a la transacción, **la información debe incluir los siguientes elementos para ejercer el derecho de retracto:**



Artículo 250 , Reglamento a la Ley N.7472

Plazo y modo de ejercicio del derecho de retracto-



Dentro de los **ocho días hábiles** siguientes al perfeccionamiento de la venta, el comprador podrá rescindir el contrato sin responsabilidad.



El consumidor deberá enviar un escrito, ya sea al domicilio del vendedor, número de fax o correo electrónico establecido en la papelería o el contrato, dejando constancia del envío o entrega.



El consumidor también podrá presentarse personalmente en el domicilio del comerciante con el producto adquirido, si ya lo tuviera en su poder.

Artículo 130, Reglamento a la Ley N.7472

Obligaciones del vendedor

A las transacciones realizadas mediante comercio electrónico les aplicará lo dispuesto en el **artículo 40** de la Ley 7472 y el presente reglamento. En todo caso, **el derecho de retracto que le asiste al consumidor debe ser ejercido por el mismo medio que este último utilizó para manifestar su consentimiento** y el reintegro de los todos los importes recibidos se realizará por el mismo medio utilizado para hacer el pago.



El plazo indicado correrá desde el día siguiente a la recepción del aviso de rescisión, salvo que el comprador ya tenga en su poder las mercaderías, en cuyo caso correrá desde el día siguiente a su devolución.



Salvo que las partes acuerden otra cosa, el reintegro se realizará en el domicilio del vendedor y en dinero efectivo.

➤ Sin perjuicio en los demás artículos que hacen referencia a las Ventas a Domicilio y Derecho de Retracto del 128 al 133.

Artículo 133, Reglamento a la Ley N.7472

Excepciones al derecho de retracto

No procederá el derecho al retracto en los siguientes casos:

- a) Tratándose de bienes que por su naturaleza son consumibles, perecederos o que no puedan ser luego revendidos, una vez que hayan sido instalados o usados.
- b) Cuando los bienes objeto del contrato deban ser confeccionados o elaborados a la medida, o importados por encargo especial de acuerdo a las necesidades propias del comprador; si el vendedor demuestra que al recibir el aviso de rescisión ya había confeccionado o preparado los bienes, o enviado la orden de compra irrevocable al proveedor extranjero.

*Si los **bienes estuviesen en proceso de fabricación o preparación, o sólo se hubieren realizado estas labores en forma parcial, el comprador podrá ejercer el retracto pagando al vendedor el valor de lo hecho.** Por su parte, si la orden de importación es revocable, el comprador deberá sufragar los gastos incurridos tanto en colocar como revocar el pedido.*

Los comerciantes que vendan este tipo de bienes deberán advertir al consumidor la limitación para ejercer el derecho de retracto dentro del contrato, en caso de existir, o en otro documento.”

Artículo 135, Reglamento a la Ley N.7472

Incumplimiento sobre el derecho de retracto en sitios web

12. Derecho de retracto

Conforme al Estatuto del Consumidor el Cliente podrá ejercer el derecho de retracto del producto adquirido dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la recepción del bien, siempre y cuando lo permita su naturaleza, el producto debe estar sin uso, con etiquetas, en perfectas condiciones y debe tener los embalajes originales es decir, el estado del bien y su empaque sea el mismo en el que lo recibió. Las reversiones se harán por el valor del producto pagado por el Cliente en la respectiva transacción. En ningún caso [REDACTED] hará

Derecho de Retracto

En los casos de entrega a domicilio, el cliente goza de derecho de retracto que debe ejercer en 1 día natural a partir de la compra y en tanto entregue en nuestras tiendas el artículo intacto, nuevo, con su empaque original, sin usar y sin abrir.

12. DERECHO DE RETRACTO

El consumidor deberá devolver el producto a [REDACTED] S.A. por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente con excepciones limitadas a discreción de [REDACTED] S.A. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de ocho (8) días naturales contados a partir de la aceptación de la compra del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan según el objeto social que desempeña [REDACTED] S.A., los siguientes casos:

- En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar
- En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados
- En los contratos de adquisición de bienes de uso personal

[REDACTED] S.A. deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas con excepción de cargos por envío. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.



Se indican **plazos que no cumplen con lo establecido** en el Reglamento DE N°37899.



¡Los invitamos a que nos acompañen en el Ciclo de Charlas Virtuales!

¿Sobre qué hablaremos en las próximas charlas?

- Normativa sobre el **derecho de la garantía**.
- Diferencia entre derecho de garantía y políticas de cambios.
- Análisis de jurisprudencia por medio de la **exposición de casos prácticos**.
- Ejemplos de **prácticas por mejorar en el mercado** encontradas en la venta de bienes y servicios mediante **plataformas virtuales como redes sociales y sitios web**.



CONSULTAS





Si desea más información sobre estos temas, conocer ejemplos de prácticas por mejorar en el mercado y recibir nuestra asesoría, **contáctenos para una capacitación** al correo electrónico:



capacitacionesconsumidor@meic.go.cr

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



Mecanismos de información y asesoría



800-consumo (800-2667866)



www.consumo.go.cr

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

Para acceder a esta presentación y otras con información más detallada sobre cada tema, siga los siguientes pasos:

1. Visite la página web www.consumo.go.cr
2. Diríjase a la sección EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR.
3. Elija la opción CAPACITACIONES IMPARTIDAS.

Enlace directo:

https://www.consumo.go.cr/educacion_consumidor/capacitaciones_impartidas.aspx



¡Muchas gracias!



Íconos tomados de Flaticon.es
Imágenes tomadas de Unsplash.com y Pexels.com