



Información en publicidad



Dirección Apoyo al Consumidor



Agenda

**Marco normativo de
protección al consumidor**

Normativa en publicidad

Publicidad engañosa

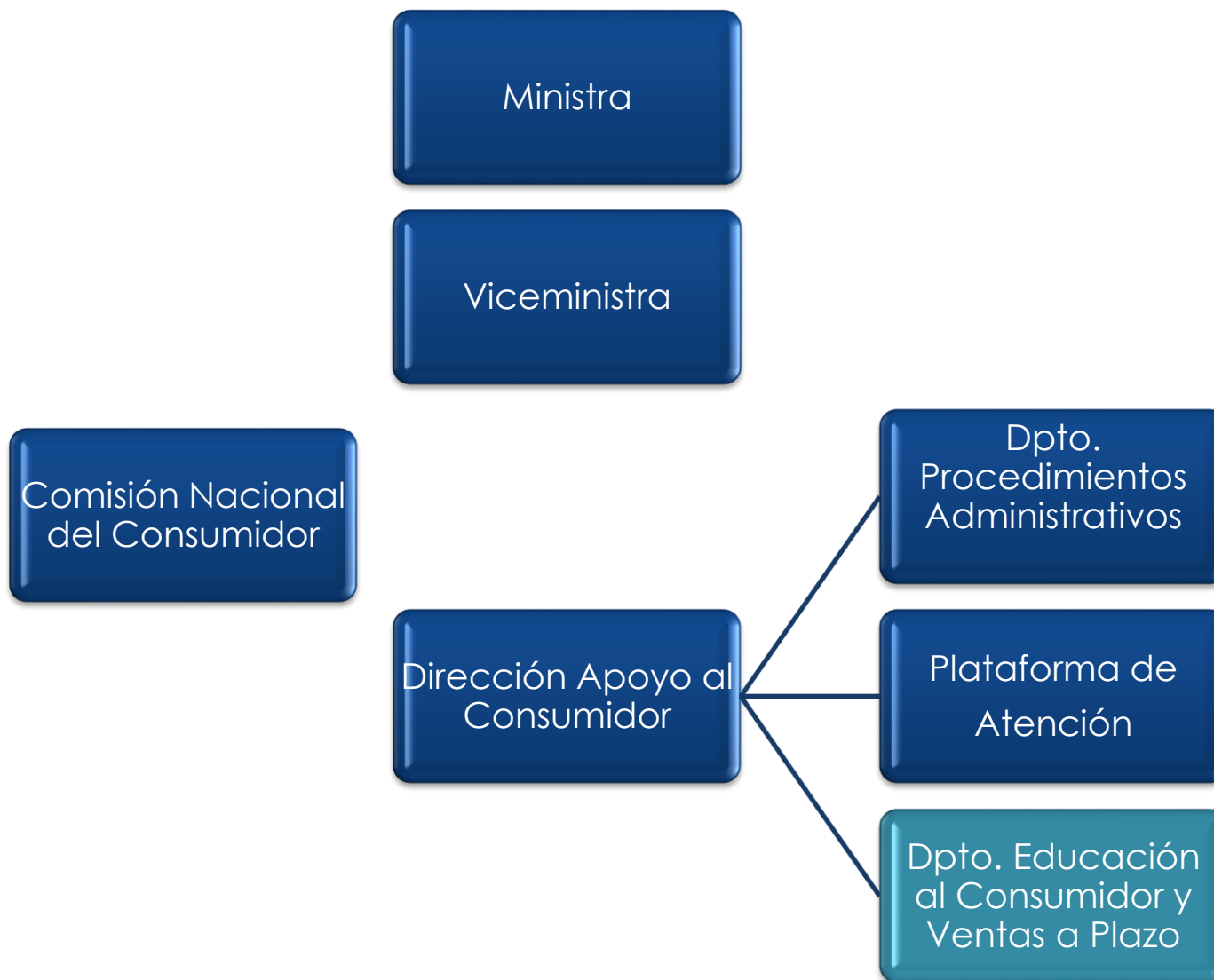
Estadísticas

Casos de la CNC

Estudios



Organigrama



Artículo 46.- Constitución Política

“... Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e **intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo.** El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La **Ley** regulará esas materias...”

(Así reformado por ley No. 7607 de 29 de mayo de 1996)



Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley no. 7472)

Su reglamento (Decreto Ejecutivo no. 37899-MEIC)



Derechos del consumidor

Protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y el medio ambiente.

Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

Acceso a una información, veraz y oportuna.

La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de bienes y servicios.

La protección administrativa y judicial.

Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos.

Recibir apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores.



Obligaciones del comerciante

Respetar las condiciones de la contratación.

Informar suficientemente al consumidor en español.

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

Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.

Suministrar las instrucciones para utilizar los artículos e informar sobre los riesgos que entrañe para la salud, seguridad y medio ambiente.



Obligaciones del comerciante

Informar si los productos son defectuosos, usados o reconstruidos.

Informar cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para un bien determinado.

Cumplir con lo dispuesto en normas de calidad y las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio.

Extender la factura o comprobante de compra.

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





Lo publicitado u ofrecido

Lo recibido por el consumidor



Publicidad engañosa: art. 37 Ley 7472

La oferta, la promoción o la publicidad debe realizarse de acuerdo con la naturaleza, sus características, condiciones, contenido, peso cuando corresponda, utilidad o finalidad, de modo que no induzca a error o engaño al consumidor.

El empleo de términos comparativos en la oferta, la promoción o la publicidad, 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.

Publicidad



The image displays three distinct advertising methods:

- Left:** A large red outdoor sign for shoe sales. It features the word "APROVECHA" at the top. Below, it lists prices for Saucony shoes (starting at \$7,200) and Asics shoes (starting at \$36,000). At the bottom, it says "PRECIOS INCREIBLES" and "MAMÁ".
- Middle:** A blue and yellow indoor sign for a clothing store named "MODA HOGAR". It advertises "SUPER OFERTAS!" and a "50% DE DESCUENTO" (50% discount) on all items.
- Right:** A magazine advertisement for a sofa. It features a large image of a green leather sofa. The text includes "20% DESCUENTO", "Para compartir con Mamá", and "la comodidad que siempre soñó". The brand name "aki" is also visible.

OBJETIVO: promover de forma directa o indirecta el consumo de bienes y servicios.

Reglamento a la Ley 7472:

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

Flujo

Mercado

Oferta y
demanda

COMERCIANTE

Publicidad: es el
medio

Información: clara,
veraz, suficiente,
PREVIA

Llegar a un público
meta CONSUMIDOR

Compra de bienes o
servicios



Reglas o principios



Rectitud en la publicidad

Toda **promoción** u **oferta especial** debe indicar:

El precio anterior del bien o el servicio

El nuevo precio o el beneficio que obtendría el consumidor

Y cualquier limitación o restricción que implique la oferta.



Rectitud en la publicidad



- Toda **información, publicidad u oferta** al público de bienes ofrecidos o servicios por prestar, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, **vincula al comerciante que la utiliza o la ordena y forma parte del contrato.**

Rectitud en la publicidad

En el Día de la Madre ¡Regala Heliocare!
KIT HELIOCARE COMPACTO SPF 50 10GR
REGULAR: ₡49.510
OFERTA: ₡37.130
AHORRE: ₡12.380
X2
¡Por la compra de un Compacto Heliocare SPF 50, el segundo a mitad de precio!

En el Día de la Madre por la compra de un Acnimed Cleanser
KIT ACNIMED ESPUMA LIMPIADORA + GEL TERAPIA MARINA
REGULAR: ₡34.120
OFERTA: ₡18.520
AHORRE: ₡15.600

En el Día de la Madre ¡Regala Endocare!
KIT ENDOCARE TENSAGE CREMA 30ML + AMPOLLAS 10 X 2ML
REGULAR: ₡64.485
OFERTA: ₡52.430
AHORRE: ₡12.055
Oferta para Mamá

¡Protección In-Out! Heliocare Cápsulas + Heliocare Gel SPF 90
KIT HELIOCARE ORAL X 40 + GEL SPF 90 50ML
REGULAR: ₡38.515
OFERTA: ₡20.805
AHORRE: ₡17.710

7 o hasta agotar existencias.

Tienda Pinares: C.C. Momentum Pinares, Curridabat
Tienda Rohrmoser: Blvd. Rohrmoser, 50 Oeste del Estadio Nacional
PHARMACYMARKETCOSTARICA
LINEA GRATUITA 800- 5622835

- Deben prevalecer las **cláusulas** estipuladas en los contratos, si son más **beneficiosas** para el consumidor que el contenido de la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios.



Rectitud en la publicidad

The advertisement is a diamond-shaped graphic with a dark green background. At the top, the 'INFINITY' logo is centered. Below it, the text 'BLACK NOVEMBER' is displayed. A large '50%' is prominently shown, followed by 'DE DESCUENTO EN TODOS NUESTROS SERVICIOS*'. Below this, the date 'HASTA EL 30 NOV' is indicated. The advertisement is flanked by two images: on the left, a woman's face being treated, and on the right, a person's arm being measured with a tape measure. A list of services is provided on both sides, and the 'HOSPITAL CLÍNICA BÍBLICA' logo is at the bottom left. A red circle highlights the disclaimer '*Aplican restricciones*' at the bottom right.

INFINITY

BLACK NOVEMBER

50%
DE DESCUENTO EN TODOS
NUESTROS SERVICIOS*

HASTA EL
30
NOV

HOSPITAL CLÍNICA
BÍBLICA

Aplican restricciones

- Depilación Definitiva
- Limpiezas Faciales
- Terapia Facial Reafirmante
- Tratamiento Microdermoabrasión
- Terapias Post-Operatorias
- IPL-LASER Fotorejuvenecimiento
- IPL-LASER Arañas Vasculares
- Terapia de Colágeno
- Tratamientos Hidratantes
- Ultracavitación
- Exfoliación Corporal
- Eliminación de Tatuajes
- Terapias con Vitamina C
- Masaje Descontracturante
- Masajes LUZ Mediterránea

- Si la promoción u oferta está sujeta a limitaciones o restricciones se debe indicar en la publicidad y adónde las puede leer el consumidor.
- -PREVIA-

La información en la publicidad debe ser legible

Información ilegible

La nota al costado de la publicidad no es legible

“Letra demasiado pequeña”

VARIEDAD VEHÍCULOS
Kia Bongo - Toyota - Yaris - Echo - Rav4 - Nissan - Xterra
Versa - Honda - CRV - Civic - Tucson - Accent - Santa Fé
Porter - Grace - Starex - Terracan

**¡EN INVIERNO,
AUTO NUEVO!**

Accent 2002
550.000
Prima

Starex
del 97 al 2012

Tel. 2227-0568

cr.com

San Sebastián de la Iglesia 500mts Este, entre la
rotonda de San Sebastián y Paso Ancho, frente a la pista.

Waze, Kien Autos

Agencia de Marketing. Fotografías por Carlos Rodríguez



Publicidad



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

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

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



Estadísticas



Estadísticas ENERO-JULIO/2018

INFRACCIONES MAS DENUNCIADAS ENE-JUL 2018	
Contrato	1094
Garantía	855
No corresponde (Art. 149 Reglamento)	197
Tarjetas de crédito	103
Ventas a plazo	89
Acoso u hostigamiento para la cobranza	49
Falta de información	46
Publicidad/Información	46
Normas de calidad y reglamentaciones técnicas	11
Discriminación de consumo	10
Derecho de retracto	9
Promociones y Ofertas/Información	7
Factura	4
Especulación	3
OTROS	12
TOTAL	2535

Corte 31/07/2018

BIENES MAS DENUNCIADOS ENE-JUL 2018	
Vehículo	240
Teléfonos móviles (celulares)	209
Tarjeta de Credito	162
Servicio de casillero de paquetes	158
Compra de vivienda-Ventas a plazo	148
Servicios turísticos - Ventas a plazo	125
Servicios turísticos	94
Pantallas Planas	83
Servicio de Credito Personal	82
Motocicleta	70
Refrigeradores domésticos	51
Prendas de vestir (no especificado)	49
Repuestos para vehículos	48
Tiquetes aéreos	47
Alimentos empacados	36
Computadoras Portátiles	34
Lavadoras domésticas	31
Zapatos (Calzado)	31
Accesorios y dispositivos para celular	27
Lentes	27
Otros	783
TOTAL	2535





Casos CNC

Importante



Rectificación

- Artículo 118.— **Rectificación de la oferta, la promoción y la publicidad.** Cuando existan incumplimientos a las exigencias previstas en este reglamento, el proveedor estará obligado a rectificar la publicidad, costearla y divulgar la información correcta u omitida, por el mismo medio y forma antes empleados.



Carga de la prueba

- Artículo 119.— **Carga de la prueba.** La carga de la prueba de la veracidad y corrección de la información o comunicación publicitaria, corresponderá al comerciante o proveedor.



Algunos votos sobre publicidad engañosa

Incumplimiento	Expediente	Voto	Por tanto	Multa
Publicidad y ofertas	1982-14	721-16	Con lugar	\$4.978.000
Publicidad y ofertas	2260-14	525-16	Con lugar	\$2.489.000
Publicidad y ofertas	2264-14	508-16	Con lugar	\$2.489.000
Publicidad y ofertas	2796-14	757-16	Con lugar	\$4.978.000
Publicidad y ofertas (descuento no aplica con tarjeta)	2272-14	1177-16	Con lugar	\$2.489.000



Caso
Concreto
1386-13

"(...) El día viernes 8/6/2012, en la nación, supermercado hace una publicación en la pág..(SIC) 56 A, donde ofrece varios productos en oferta, entre ellos un paquete de 8 cervezas a un precio de ¢3.795 (...) A la hora de pagar según consta en la factura que aportó se me cobra un monto superior a lo ofrecido en dicha publicación (...)"



Producto	Cantidad	Unidad
TDA:3036 DPA 00000007 TEX 11 TRN 09364		
SALSA PICANT	2.015	G
DIP FRITOS	1.585	G
AGUA ALPINA	620	G
QUESO	1.302	E
CERV L IMPER	4.270	E
CERV L IMPER	4.270	E
TOTAL	14.062	
CREDITO	14.062	

CTA N: 3005
N DE AUTO: 709856

Se comprobó una diferencia de precio en cuando a lo ofertado y lo cobrado en la factura

Caso
Concreto
891-15

“(...) corroborar que se cumpliera con lo anunciado en la publicidad exhibida en el negocio y que circuló como inserto en el periódico ... con respecto a los descuentos anunciados de un 15%, 30% y 50% encontrando lo siguiente: Que en el momento de la visita ..., consultaron por los descuentos que se estaban anunciando y se les indicó por parte del administrador que solo aplican un 10% contradiciéndose con lo anunciado de un 15%, 30% y 50%. (...)”



***HASTA UN 50% DE DESCUENTO**

ABIERTO HASTA LAS
10 P.M.



Se comprobó que en uno de los negocios solo se daba el 10% de descuento



Caso Concreto

Ejecutivo 57699 Reglamento a la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, tiene dentro de sus objetivos, la verificación de la publicidad en los diferentes medios de comunicación, y la verificación en el mercado, con el fin de constatar la información otorgada al consumidor, el cumplimiento de la ley, las declaraciones de las normas de calidad, los reglamento (sic) técnicos y demás disposiciones, cuyo propósito es proteger en forma efectiva los derechos e intereses legítimos de los consumidores. II- Así las cosas, los día (sic) 8 y 9 de octubre del 2014, funcionarios del Departamento de

Claridad:
No se pudo corroborar el beneficio



Veracidad:
Precio regular: ¢9715
Precio Especial: ¢9725



Sobre el fondo de la denuncia

“... no son enunciados que puedan pregonarse de forma vaga e indiscriminada y mucho menos sin dotar al destinatario de los medios de constatación inmediata necesarios para permitir una adecuada decisión de consumo”

“Tampoco resulta admisible que se oferten paquetes con varias unidades de un determinado producto, en los cuales se ofrezca uno de ellos en forma gratuita, y se omita al adquirente su precio individual, pues se le impide disponer de una referencia para establecer válida y objetivamente, la veracidad de lo ofertado y evaluar con certeza si le es, en realidad, favorable.”

“... se observan en la información denunciada, inconsistencias que denotan una contraposición entre lo ofrecido y el presunto beneficio que ha de obtener el consumidor”



Caso Concreto

Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, (MEIC) para realizar la verificación de mercado en la presentación de publicidad y ofertas en diferentes productos según lo establecido en la Ley 7472 y su reglamento, decreto ejecutivo 37899-MEIC. Que mediante las actas de comprobación de hechos

No	Producto (descripción)	Evaluación	Comentarios	No. Acta CH*
1	Toalla absorbente marca  código de barras  , paquete de 3 unidades	Incumplimiento a la normativa	Se indica en el empaque de 3 unidades de toallas absorbentes la leyenda <u>"Pague 2 y lleve 3" a un precio de ¢1495.</u> Sin embargo el costo unitario de cada uno de los paquetes individuales es de ¢545 por lo que el costo de 2 sería de <u>¢1090.</u> Por tanto, no existe veracidad en la publicidad presentada en el empaque de 3 unidades.	
2	Papel higiénico marca  empaque de 18 unidades código 	Incumplimiento a la normativa	Se indica en el empaque <u>"18 rollos al precio de 14", "Precio Especial", sin embargo no existe un parámetro para definir el precio de la presentación</u> individual y así definir el costo de la presentación de 14 unidades y evaluar si efectivamente hay un beneficio de 4 unidades adicionales gratis.	



Estudios



Principal normativa

Parámetro	Lo que dice la Ley - Reglamento a la Ley 7472
Precios de la oferta	Artículo 112: Toda promoción u oferta especial debe indicar el precio anterior del bien o el servicio, el nuevo precio o el beneficio que de aprovecharlas obtendría el consumidor.
Sistemas de financiamiento	Artículo 96: En la publicidad de dichos bienes, deberá indicarse al menos el precio de contado, el plazo expresado en meses, la tasa efectiva y el monto total a pagar al cabo del plazo.
Información sobre restricciones	Artículo 112: Si la promoción u oferta está sujeta a limitaciones o restricciones de cualquier índole, así se deberá indicar en la publicidad.
Información sobre promociones	Artículo 117: En la publicidad deberá indicarse al menos duración, objeto, restricciones, reclamo del premio o beneficio; sorteo e indicar el lugar o los medios donde el consumidor pueda consultar.
Información sobre cantidad de existencias	Artículo 113: 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. Ejemplo incorrecto hasta agotar existencias.
Información sobre fecha de vigencia	Artículo 113: El comerciante o proveedor deberá garantizar la existencia de lo promocionado durante la vigencia de la promoción.
Veracidad de la información	Artículo 115 a): La información debe corresponder a los términos o características reales del bien o servicio ofertado. Ejemplo de incumplimiento: fotos con fines ilustrativos, cálculos incorrectos.
Claridad de la información	Artículo 115 b): El contenido debe ser expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del bien o servicio, y no debe utilizar expresiones ambiguas.
Legibilidad de la información	Artículo 115 c): La publicidad debe permitir la fácil y adecuada lectura de su contenido.
Precios con Impuestos Incluidos	Artículo 93: Los precios de los bienes y servicios deberán estar indicados de manera que no quede duda del monto final incluyendo todos los impuestos.
Precios en dólares	Artículo 93: Cuando los precios se ofrezcan en moneda extranjera deberá informarse en forma visible clara y oportuna tipo de cambio que corresponda a la referencia del BCCR art.48 Ley Orgánica BCCR 7558.



Principales variables analizadas

Indican precio anterior, precio oferta o el beneficio

Informan las restricciones

Informan la cantidad de existencias

Veracidad de la información

Indicación de precios finales

**Precios en dólares:
Informan tipo cambio de venta del BCCR**



Se debe de detallar en qué consiste la oferta

No se indica el plazo

No se indica el precio final

No indica cuántas cuotas

Legible?

BLACK WEEK BIG SALE!
¡LOS MEJORES PRECIOS DEL AÑO. ÚNICOS 3 DÍAS!

ACLARADO
Axilas o bikini con láser
PAGALO EN CUOTAS DE:
2X1 \$22.00

SOPRANO ICE
Depilación láser sin dolor
AXILAS + BIGOTE:
\$45.00
BIKINI BRASIL:
\$129.00

BÓTOX PARTY
GRATIS: Facial anti-edad
Precio por unidad:
\$6.00

ADIÓS A LA GRASITA ¡HOLA CUERPAZO!
Abdomen plano en tiempo récord.
Incluye 12 sesiones.
2X1 \$159.00

CLEARCHOICE
Adiós a la onicomicosis
Elimina el hongo de la uña de manos y pies con láser.
PAGALO EN CUOTAS DE:
2X1 \$7.99

SIN VÁRICES
Tratamiento láser
PRECIO POR PULSO:
ANTES: \$1.00 **\$0.09**

San Rafael de Escobar Blvd. entre Multiplaza Escobar y Coacupella, frente a la Agencia BPTW, todos los días.

No indica el precio anterior

La información es insuficiente



No se dice cuál es el beneficio en concreto



Cómo el consumidor puede comprobar este "ahorro"?

La respuesta ...

Precio individual $\text{¢}749 \times 3$: $\text{¢}2247$

Si bien existe un beneficio de $\text{¢}192$.



Para corroborar la oferta el consumidor debe caminar hasta el pasillo donde están las presentaciones individuales y hacer el cálculo.

La práctica correcta es:
que el consumidor lo constante
desde aquí
en el pasillo de la entrada y no
tenga que desplazarse para
constatar la veracidad de la
oferta.



Veracidad en la información: La información debe corresponder a los términos o características reales del bien



“Fotos con carácter ilustrativo”

Momentum Pinares Tel.: 2547-5182
Taller Pinares Tel.: 2547-5182

*Fotos con carácter ilustrativo. M
Condiciones aplicadas con financ



EXTRAORDINARIO EN DONDE SEA.

El BMW X5 se distingue por su tecnología y estilo que sorprenden al dar lo mejor en cualquier situación.

DESDE: \$78,500* Cuota: \$621,39

Red Motors
La Uruca Tel.: 2547-5000
Escari Tel.: 2547-5145
Momentum Pinares Tel.: 2547-5180
Taller Pinares Tel.: 2547-5182

*Fotos con carácter ilustrativo. Monto en dólares rige al tipo de cambio del BCCR al día de la compra. Prima del 50%. Tasa fija 2 años de 7.40%. Condiciones aplicadas con financiamiento en Scotiabank. Incluye seguro por los primeros 6 meses. Modelo X5 25d sDrive Business.



Falta de veracidad en la información



Artículo 26 Reglamento Tarjetas de Crédito y Débito

e) No podrá establecer mínimos de compra ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta de débito y crédito.



Artículo 103 Reglamento Ley 7472

Todo bien o servicio que se venda o preste debe estar implícitamente garantizado.

Claridad en la información



**Qué es lo que se le
informa al
consumidor?**



Hay claridad ?

Diferencia:
¢5,000.00
1,78%



Se realiza el
ofrecimiento de una
compra a crédito



Debería cumplir con
el artículo 96 del
Reglamento



Falta información?

Artículo 96: Cuando el producto o el servicio se ofrezca a crédito, debe informarse de forma **previa, clara, visible, por escrito** y en idioma español, los siguientes datos:

- a) El **precio base del crédito**
- b) El **plazo en meses**.
- c) La **cuota mensual**.
- d) La **tasa de interés anual**.
- e) Las **comisiones**.
- f) El monto del **pago inicial (prima)**.
- g) La **tasa efectiva**.
- h) El **monto total a pagar**
- i) La **persona física o jurídica que brinda el financiamiento**



Otros ejemplos de publicidad



PROYECTOS CORDILLERA

Toda publicidad /
oferta obliga al
comerciante

* Las imágenes, textos, precios, áreas, dimensiones, condiciones, colores y descripciones utilizadas en este folleto son material publicitario de carácter ilustrativo, sujetos a cambio sin previo aviso por parte de El Desarrollador.

claridad



Otros ejemplos de ofertas



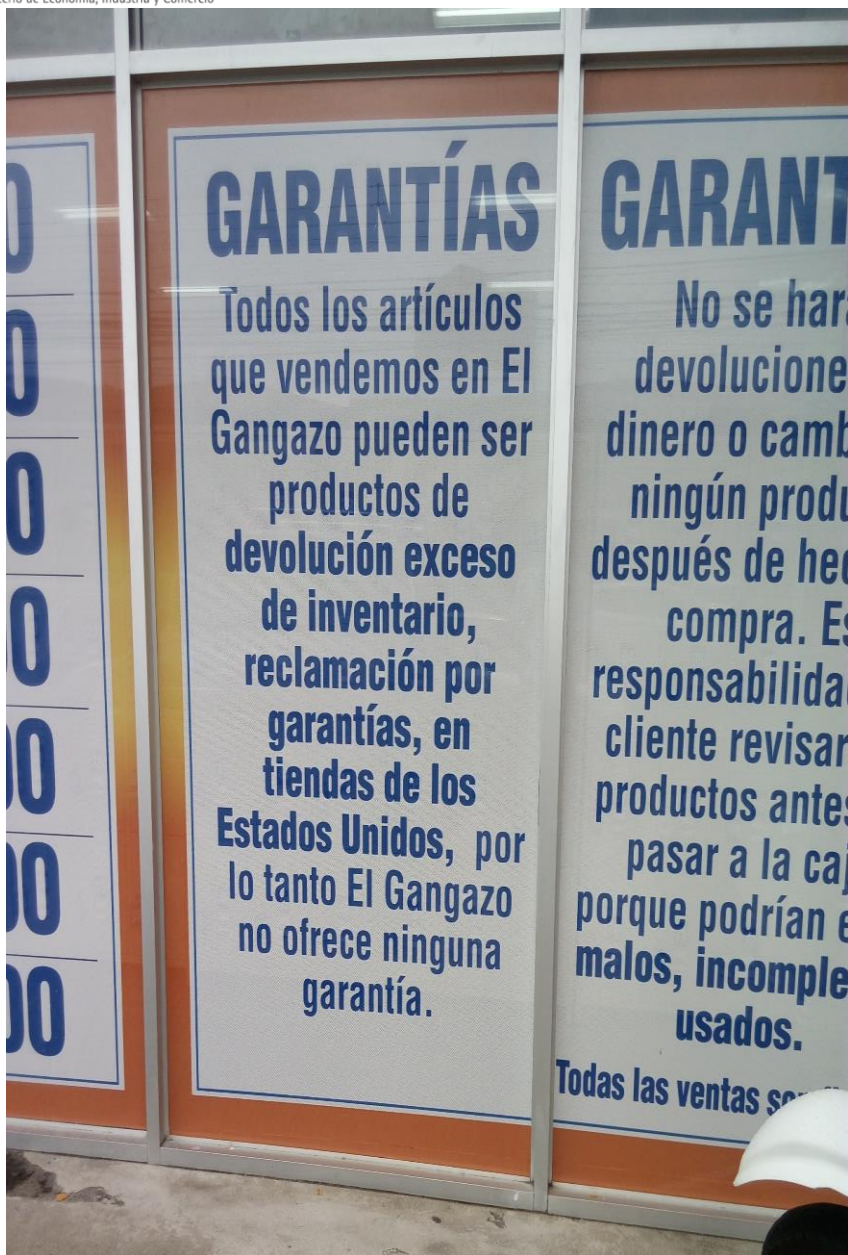
Ojo con la promesa

No hay forma de que el consumidor compruebe esa afirmación en góndola.



Pudiere confundir y hacer pensar al consumidor que recibiría 50% más de producto gratis.

Otros ejemplos de publicidad



Artículo 99.—Advertencia acerca de productos usados, reconstruidos, de retorno o de exhibición. (...), el comerciante debe indicar tales condiciones al consumidor antes de la compra y de manera precisa y clara.

Sin embargo, eso no implica que se elimine la garantía establecida por Ley



Otros ejemplos de publicidad



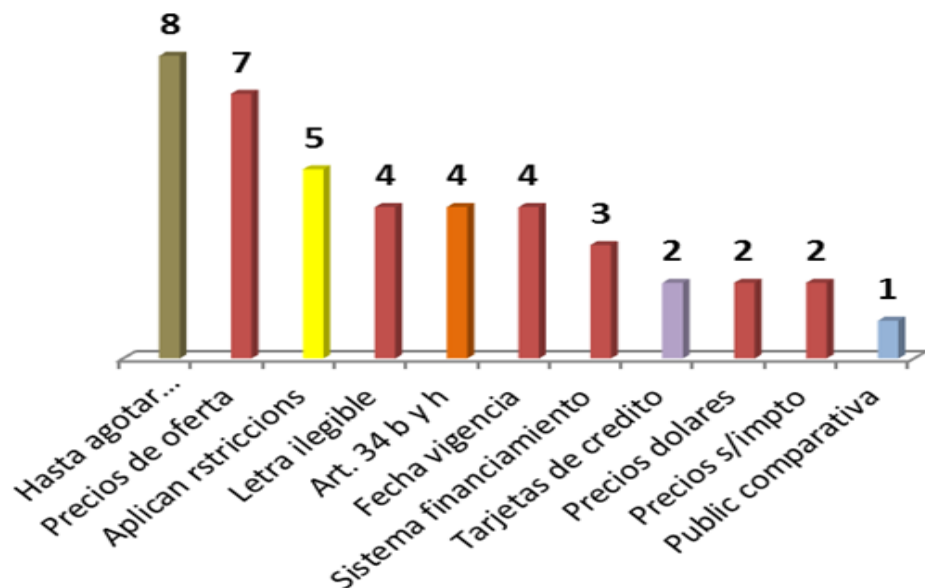
Resultados



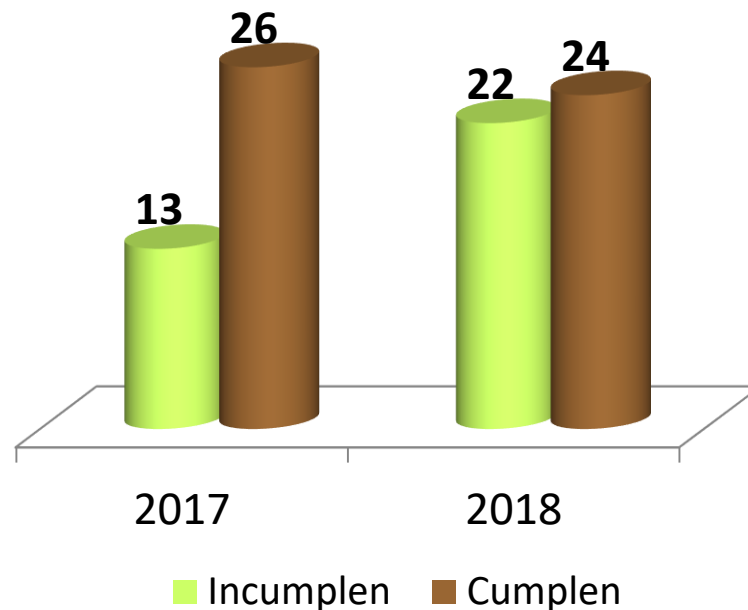
De los estudios

Día del Padre

Incumplimientos encontrados en anuncios, 2018

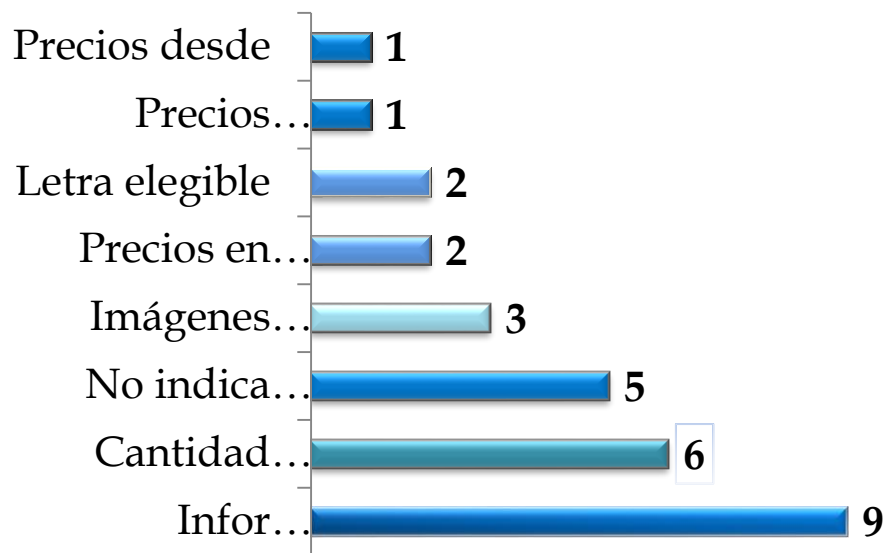


Comparativo de incumplimientos encontrados en anuncios, 2017 - 2018

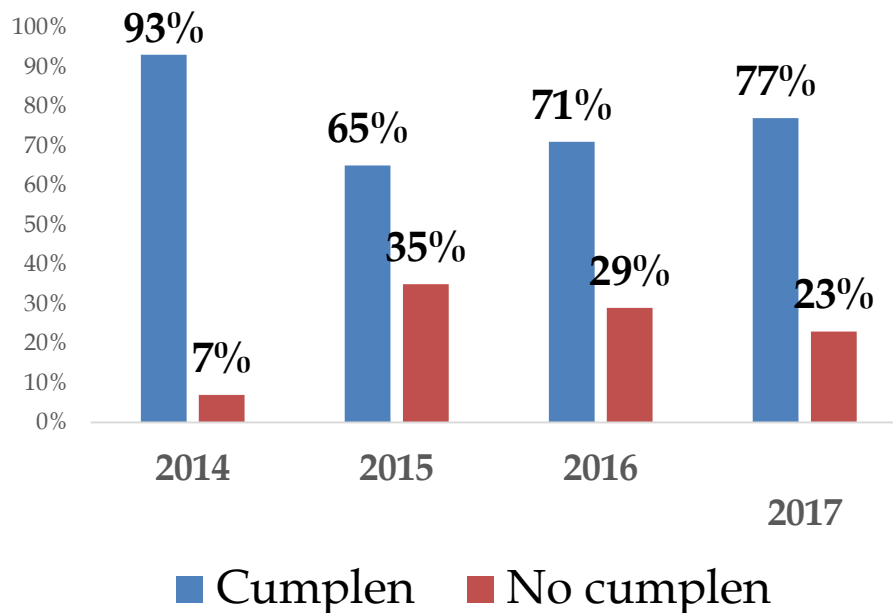


Viernes Negro

Incumplimientos encontrados en anuncios, 2017



Comparativo 2014 - 2017



Contáctenos

www.consumo.go.cr



800-CONSUMO

