



GUÍA PARA PROMOVER LA VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD REALIZADA POR “INFLUENCERS” EN REDES SOCIALES

Fuente: Guía de veracidad de la publicidad para “influencers” de redes sociales, elaborada por el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC).

Contexto actual

1

Crecimiento exponencial de las **redes sociales** y de sus usuarios.

2

Las **redes sociales** ya no son sólo una forma de comunicación, sino que **se han convertido en un negocio** para ofrecer productos y servicios.

3

Se utilizan para el desarrollo de estrategias publicitarias a fin de **captar la atención de los consumidores**.



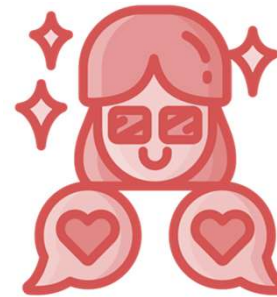
¿Qué hace **interesante las redes sociales** para ofrecer productos y servicios?

01

Se encuentran **personalidades afamadas** que logran influir y entretener a una gran cantidad de seguidores o suscriptores, conocidos como “**Influencers**” o “**Embajadores de Marca**”.

02

Los comerciantes tienen la posibilidad de contratar a las personalidades y realizar **pautas publicitarias en las redes sociales** para que promocionen y anuncien sus productos y servicios.



¿Qué se ha encontrado con las **estrategias publicitarias** en redes sociales al utilizar la figura de "Influencers"?

1

Carecen de transparencia.

2

Presentan falta de información sobre los productos y servicios publicitados.

RESULTADO:

Falta al principio de la veracidad de la publicidad y esto puede perjudicar a los consumidores.



Definiciones importantes



Publicidad comercial digital

Aquella que utiliza los medios digitales interactivos para promover productos o influenciar el comportamiento del consumidor.

Definición del Código de Publicidad y de Comunicaciones de Mercadeo de la ICC.

Publicidad digital

Estrategias comerciales impulsadas por los anunciantes que involucran el uso de herramientas digitales habilitadas por Internet.

Definición de la Guía de Publicidad para Influencers Indecopi.

Publicidad de influencers

Prácticas realizadas por el influencer destinadas a promover, directa o indirectamente las marcas, productos o servicios del anunciante, siempre y cuando se hayan originado como consecuencia de un pago o contraprestación de cualquier tipo.

Definición de la Guía de Publicidad para Influencers Indecopi.

Definiciones importantes



Relación laboral

Cuando una persona proporciona su trabajo o presta servicios bajo ciertas condiciones, a cambio de una remuneración.

Definición de la Organización Internacional de Trabajo (OIT).

Sorteos o giveaways

Sorteos realizados por el influencer como solicitud del anunciante, que involucran los productos, servicios o marcas de este.

Seguidores

Usuarios de entornos digitales que han decidido “seguir” la actividad que realiza otro usuario.

Definición de la Guía de Publicidad para Influencers Indecopi.

Divulgación

Publicar, extender o poner al alcance del público algo.

Definición de la Real Academia Española.

Recomendaciones

Cumplimiento de las normas de veracidad de la publicidad y protección al consumidor



¿Cuándo se debe indicar qué se trata de una publicidad pagada o patrocinada?



Se mantiene algún tipo de **relación financiera, laboral o personal** para publicitar una marca, producto, servicio o empresa.



Se recibe algún **beneficio o pago** por la publicidad realizada de una marca, producto, servicio o empresa.



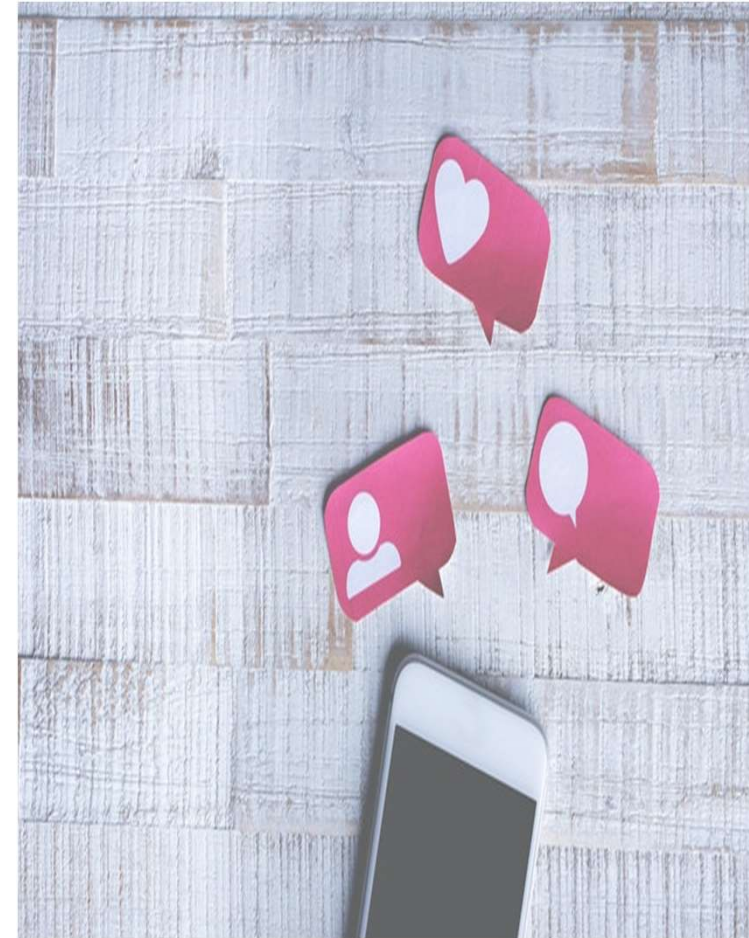
La marca ofrece un **patrocinio, productos gratuitos o con descuentos**, aún si el producto ofrecido o recibido es distinto a aquel que se representa o promociona.

Las relaciones financieras no se limitan solamente a la recepción de dinero.

Formas de demostrar que una figura pública representa o promociona una marca o empresa:

- ▶ Publicaciones
- ▶ Fotos y videos
- ▶ Etiquetas
- ▶ Los me gusta o “likes”
- ▶ Comentarios
- ▶ Suscripciones a páginas de las marcas o empresas

No se puede asumir que los seguidores (consumidores) conocen el tipo de relación sostenida con la empresa o marca que la figura pública representa.



Prácticas que no se deben utilizar al representar o promocionar una marca o empresa:

01

Divulgar experiencia sobre un producto que **no** se ha utilizado.

02

Promocionar productos **con características distintas** a las que realmente posee.

03

Engañar a los consumidores, indicando que un producto es bueno, **cuando la persona considera lo contrario.**



A woman with long dark hair and sunglasses on her head is shouting into a large megaphone. She is smiling and looking to the right. The background is a blurred city square with classical architecture. A dark, semi-transparent banner is overlaid across the bottom half of the image.

Contenido de las publicaciones

**En el contenido de la divulgación,
la información debe ser:**





Consejos para realizar la divulgación de la relación entre la figura pública & la marca

- 1 Debe encontrarse en **un sitio visible para las personas**: el sitio de inicio o perfil de la cuenta o al final de cada publicación .
- 2 Pueden utilizarse términos como: “Embajador **de**”, “Anuncio pagado **por**” o “Patrocinado **por**”.
- 3 Debe **evitarse** el uso de palabras, abreviaturas o términos vacíos que induzcan a la confusión: “Patro”, “Embajador”, “Gracias”, “Patrocinio” o “Regalo”.
- 4 Debe ser descrita en el **mismo idioma que la publicación**.
- 5 No debe mezclarse entre un **grupo de etiquetas** (hashtags).
- 6 Debe **evitarse** el uso de letras pequeñas, borrosas o excesos de emoticones al escribir el texto.



Consejos para realizar la divulgación de la relación entre la figura pública & la marca

- 7 Si se realizó la publicación a través de una **imagen o video** en una plataforma como Snapchat, Facebook e Instagram Stories, se debe **incluir dentro de la publicación**.
- 8 En caso de que la publicación sea un **video**, debe aparecer en el video y en la descripción de este, de tal manera que **el espectador pueda escucharla y leerla**.
- 9 Si se realiza una **transmisión en vivo**, debe repetirla periódicamente para que los espectadores que ven solo una parte de la transmisión tengan acceso a la divulgación.

Ejemplos: Publicidad de Costa Rica en redes sociales

Hoy arranca un nuevo camino, nuevas metas y muchos sueños! 🙌 @: Gracias por todo el apoyo y sus buenisimas vibras 🙌 Cepillos, planchas, rizadoras, secadoras... productos exclusivos y de excelente calidad para que todas nos pongamos bieeeeeen guapas y luzcamos un cabello brillante! 😊

Estaremos en nuestro pop up store en Multiplaza de Escazu por 15 días para que vayan a visitarnos y probar los productos 🌟😍 También pueden visitar nuestra pagina: 📱📧

Para mi es un honor que me acompañen estos dos MUJERONES en



11,465 Me gusta

16 DE OCTUBRE

RETO DÍA CRECIMIENTO INTENSIVO

Chicas por años he luchado con mis cejas cómo pueden ver en el Video de la mitad al final no me volvieron a nacer . Sé que a muchas les pasa esto , y no solo con cejas sino también con pestañas , por eso quiero retarlas a probar este tratamiento que te promete ver resultados en 21 día . Ingresa a @ para adquirir tu kit !! @ #reto21diasde

15 sem



49,646 reproducciones

28 DE JULIO

¡Merecía que le hiciera un unboxing!

Hay unboxing de todo tipo...le hice uno al Semi Dark @ !! Véanlo y díganme si no lo merece 😊

#chocolate #unboxing
#chocolatesemioscuro

3 sem



1,990 reproducciones

26 DE OCTUBRE

Seguir

Café molido

Este 12 de octubre en nuestro país celebramos el bicentenario de la primera exportación de café. Y en marco de esta celebración el nuevo café molido se siente orgulloso de producir un café 100% costarricense, en sus tres tipos de tueste. Además los invito a disfrutar del concierto de el próximo lunes 12 de octubre, a las 5 pm, por el facebook de @ #cafemolido



13,294 reproducciones

Seguir

Línea de

Siiii! Si no lo sabían, @ tiene toda una línea de cuidado para pies de muy buena calidad, delicada y súper profesional!

Yo la conocí hace algún tiempo y ha sido una delicia sacar el ratito para consentirme con algunos productos de esta línea. Es higiene y cuidado personal, claro, pero también una demostración de amor propio. 🙏❤️ Además después de los entrenamientos del día, les juro que es el mejor premio para mis piecitos! 😊



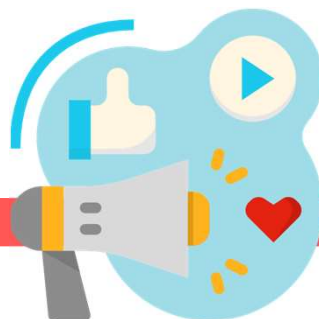
20,150 reproducciones

6 DE NOVIEMBRE

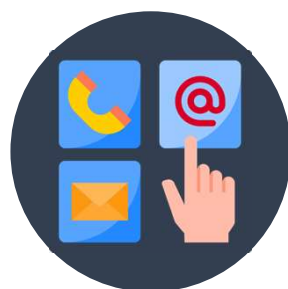
PUBLICIDAD

“Cualquier forma de mensaje que sea difundido (...) 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”.

-Reglamento de la Ley N°7472, Decreto Ejecutivo N°37899-



**Las figuras públicas pueden influir de manera positiva o negativa a sus seguidores.
Se debe procurar que sean agentes influyentes positivos.**



www.consumo.go.cr
capacitacionesconsumidor@meic.go.cr
800-consumo (800-2667866)

¡Muchas gracias!



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