

Ofertas, promociones y publicidad

Ley N.7472, Ley de Promoción de la Competencia y
Defensa Efectiva del Consumidor y su reglamento

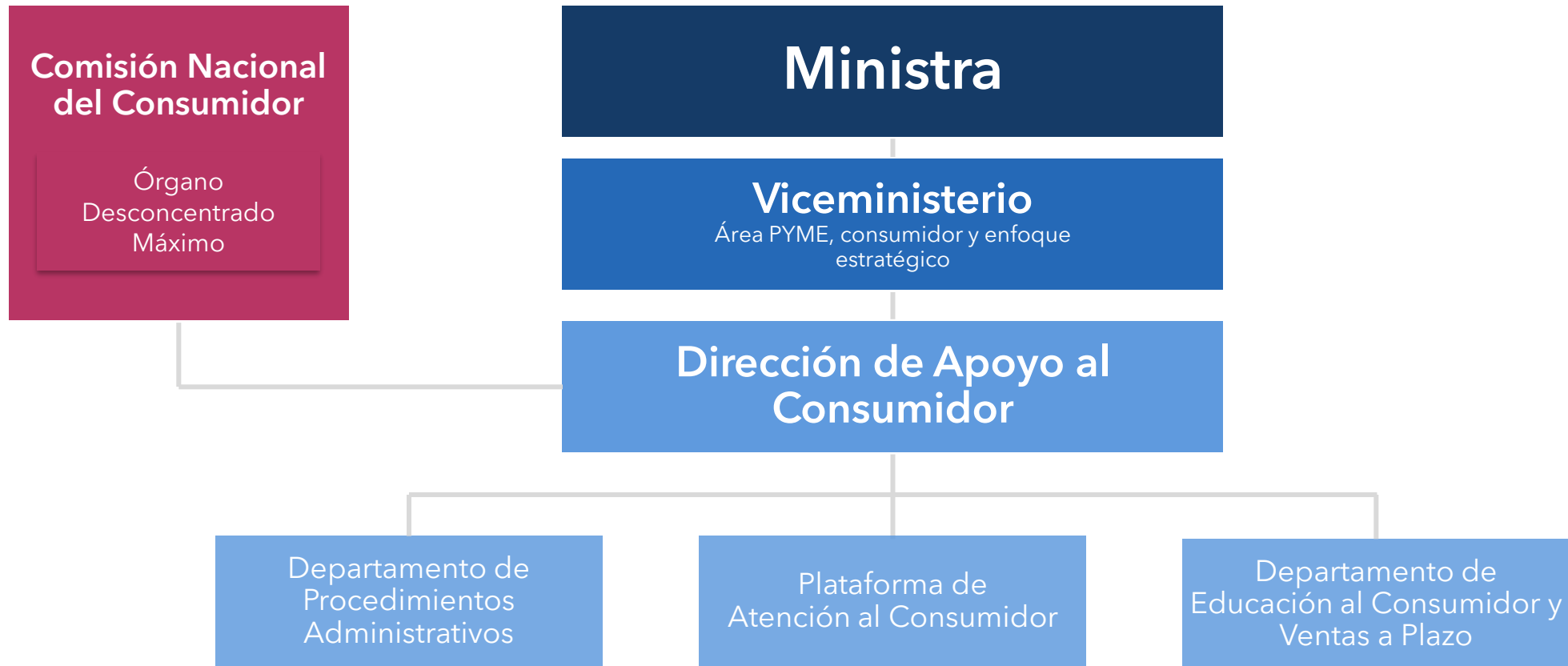


01



Dirección de Apoyo
al Consumidor

¿Quiénes somos?



02



Normativa
vigente

Marco legal



Objetivo de la Ley N.7472

Proteger efectivamente, los derechos e intereses legítimos del consumidor.



Derechos de consumidor

Artículo 32, Ley N.7472

Algunos derechos del
consumidor:

**Fundamentales e
irrenunciables**

1

Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

2

Acceso a una **información, veraz y oportuna**, sobre los bienes y servicios: especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.

3

Protección administrativa y judicial contra: **publicidad engañosa**, prácticas y cláusulas abusivas y métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.

Obligaciones del comerciante

Artículo 34, Ley N.7472

Algunas obligaciones del comerciante con el consumidor

- 1** Informar **suficientemente** al consumidor en **español** y de manera clara y veraz.
- 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.

¡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.**

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

Fiscalizaciones de mercado

Variables analizadas en la fiscalización de la publicidad

Se realizan fiscalizaciones de mercado para conocer la **información disponible para el consumidor** en las plataformas digitales.

Información sobre precios de oferta (precio anterior y actual o beneficio).

Información de cantidades en el caso de existencias limitadas.

Fecha de vigencia de la oferta/promoción.

Información sobre las restricciones que apliquen.

Información sobre promociones (reglamentos).

Información en idioma español.

Claridad, veracidad y legibilidad de la información.

Publicidad Comparativa.

Publicidad engañosa.

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% 72 | 22% 16 | 11% 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.

¿Cómo define la ley la Publicidad?

Artículo 2, Reglamento a la Ley N.7472

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.



AROS DE SOL AROS OPTÁLMICOS LENTES DE CONTACTO PROMOCIONES PLAN DE FIDELIDAD



Principios aplicables a la publicidad

Artículo 115, Reglamento a la Ley N.7472



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 deben utilizar expresiones ambiguas.



Legibilidad

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

Garantizar que el **contenido de la publicidad se ajuste a la verdad** evitando que se distorsionen los hechos o se induzca a error a los potenciales consumidores.

Hallazgos en sitios web

-Principio de legibilidad de la información-

¿Se puede leer **fácilmente** y con **claridad**?

- El tamaño de letra del texto es **muy pequeña** con respecto a todo lo demás.
- Los colores utilizados **no contrastan entre sí**, dificultando la lectura de la información.

Hasta 60 horas de batería
128GB de memoria
64MP Triple cámara

SORPRENDE A PAPÁ Y CAPTURA SU MEJOR VERSIÓN

antes 154.900
139.900

Vigencia durante todo junio de 2021

¡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 10 mL Beautiful 10 mL y una espaciosa Cartera de 10 mL.

10 mL
Esta mezcla hermosa está compuesta 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 se utiliza para mejorar ahora la circulación y hidratación de la piel. Blue Lotus también se puede usar como una fragancia personal encantadora.

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. Las aromas de lima y bergamota ayudan a crear un ambiente significativo. Utilizando las aromas

Cartera de 10 mL
De diseño atemporal, esta cartera de hombro de gran tamaño es el equipaje de mano ideal para trabajar o jugar. La funda interior para computadoras 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



Oferta, promoción y publicidad

Artículo 37, Ley N.7472

Para **no inducir a error o engaño** al consumidor

1

Se **debe realizar** de acuerdo con la naturaleza, características, condiciones, contenido, peso, y utilidad o finalidad de los bienes y servicios.

2

No puede omitirse información, si de ello puede derivarse daño o peligro para la salud o la seguridad del consumidor.

3

Si se incumple la normativa, se debe **obligar al comerciante a rectificar la publicidad, costearla y divulgar la información** veraz u omitida, por el mismo medio y forma antes empleados.

Publicidad comparativa

Artículo 37, Ley N.7472 &
Artículo 2, Reglamento a la Ley N.7472

Publicidad en cuyos mensajes **se realiza una comparación del producto o servicio anunciado**, de forma expresa o implícita, con otros similares de su competencia.

- ✓ **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.
- ✓ **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.

¡La cuota
más baja!

¡La cuota
más pequeña!

¡El paguito
más bajo!

Corrección de mercado

-Publicidad comparativa-



- Se le realizó una **prevención** a la empresa para que justificara por qué era 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 el artículo 37 de la Ley N°7472 y el artículo 116 del Reglamento a la Ley N°7472, Decreto Ejecutivo N°37899.

Hallazgos en sitios web

-Publicidad comparativa-

Venta en línea - Nuestras Tiendas - Crédito - Productos Exclusivos - Promoción Semanal

EL REGALO PERFECTO LO ENCUENTRAS

PARA LOS Papás
más Pura Vida
LAS MEJORES PROMOCIONES

AQUI

Las mejores ofertas para papá
Conocé el top de ofertas para papá

| | | |
|----------------------------------|--|---|
| | | |
| Edge Cardano, Café Oscuro | Smartwatch Watch Fit + Gift Box Gratis | Volante de Carreras Driving Force |
| €47.025.00 €62.700.00 | €59.900.00 €74.900.00 | €178.250.00 €261.000.00 |
| Obtener oferta | Obtener oferta | Obtener oferta |

¿Cómo demuestran **objetivamente** que son las mejores?



Publicidad engañosa

Artículo 2, Reglamento a la Ley N.7472

Todo tipo de información o comunicación 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.
- Los beneficios o implicaciones del uso del bien o contratación del servicio.
- Las características básicas del producto o servicio, como calidad, cantidad, utilidad, y otros.

LO PUBLICADO U
OFRECIDO



LO RECIBIDO POR EL
CONSUMIDOR



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

Artículo 113, Reglamento a la Ley N.7472

La publicidad **no deberá ser** encubierta, denigratoria, falsa o abusiva.

Se debe **garantizar la existencia de lo promocionado** durante la vigencia de la promoción.

La publicidad no podrá contener ninguna manifestación o presentación visual que directa o indirectamente, por afirmación, omisión, ambigüedad o exageración, pueda llevar a confusión al consumidor.

Se debe **informar la cantidad** de producto o artículos disponibles durante la vigencia, cuando se trate de **cantidades limitadas**.



Para **no inducir a error o engaño** al consumidor

Hallazgos en sitios web

-Claridad y veracidad de la información-



¿Es **certero** que sean las "últimas unidades disponibles"?



¿Cómo se informa el consumidor de **cuántas unidades hay disponibles** si solo se indica "hasta agotar existencias"?



Toda promoción u oferta especial debe indicar:

Artículo 112, Reglamento a la Ley N.7472

- 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.







Hallazgos en sitios web

-Claridad y veracidad de la información-





Ofertas Flash

Inicio / Ofertas Flash

| | | | |
|--|---|--|---|
|  Rasuradora eléctrica 3 en 1 |  Pizarra Mágica con ábaco |  Paño Microfibra P/Mascota |  Goma C/Escarcha Neon 5Pcs |
| ₡7,900.00 VER | ₡1,950.00 VER | ₡1,200.00 VER | ₡1,350.00 VER |

ESPECIALES DÍA DEL PADRE

Vigentes del 01 al 28 de Junio del 2021

| | | | |
|---|---|---|--|
|  Mesa Cocina 27 L Gran Cacerola 38 cm |  Super Deluxe Cooker 38 L Horno de 6 Litros, Serie Zircon |  Juego de Cuchillos Serie Elite 147 piezas Cafetera Francesa / Clásica |  Juego de Cuchillos Serie Elite 147 piezas Sartén Grande 30 cm |
| ESPECIALES DÍA DEL PADRE Combo 9 ₡389,800.00 AÑADIR AL CARRITO | ESPECIALES DÍA DEL PADRE Combo 10 ₡324,200.00 AÑADIR AL CARRITO | ESPECIALES DÍA DEL PADRE Combo 11 ₡306,700.00 AÑADIR AL CARRITO | ESPECIALES DÍA DEL PADRE Combo 12 ₡305,200.00 AÑADIR AL CARRITO |

¿Cuál era el **precio anterior** o el **beneficio** que recibiría el consumidor al comprar la oferta?



Hallazgos en sitios web

-Claridad y veracidad de la información-

OFERTA

Billetera Café Oscuro

~~₡62,700~~ ₡47,025

Envío Gratis

Recibí Mismo Día Hábil

Al comprar antes de las 12pm. [¿Qué significa GO?](#)

Cantidad: 1

Sólo 2 en inventario.

AGREGAR AL CARRITO

Agregar a Favoritos

Ganá ₡ 470 por esta compra en

Sí informan:

- Precio anterior y precio de oferta.
- Cantidad de unidades disponibles.



Hallazgos en sitios web

-Claridad y veracidad de la información-

etiquetó un producto de su tienda.

con dos tweeter de alta eficiencia orientados hacia arriba del frontal de la unidad, amplían el sonido y aumentan la presión acústica, para que tu música llegue a todos los rincones de la habitación. #SeVanVolando

Regalía: Parlante Extra bass Bluetooth Negro

Comprá YA mismo aquí:
<https://com/.../combo-torre-de-sonido-sony.../>

Más información al WhatsApp 8888-HOLA (4652)

Contamos con financiamiento.

*Aplican restricciones.

LLEVÁ LA FIESTA A TODAS PARTES

COMBO: TORRE DE SONIDO Y REGALO: PARLANTE EXTRA BASS BLUETOOTH NEGRO

Ayer a las 06:00

¡Tu papá se lo merece todo! Y que mejor manera de celebrar este día renovándole el closet a papá ¡Utilizá tu tarjeta y quedá participando ¡No lo dejés pasar!

RENOVÁ
EL CLOSET DE PAPÁ

Al presentar tu tarjeta

Por una compra mínima de \$25,000, quedarás participando en el sorteo de 3 órdenes de compra por \$100,000 c/u

Aplican restricciones. Válido del 1 al 30 de junio del 2021

227 2 comentarios 1 vez compartido

¿Cómo consulta el consumidor las **restricciones** si no están disponibles?

¿Cuál es el **reglamento del sorteo** de las órdenes de compra? ¿**Existe?**



Hallazgos en sitios web

-Claridad y veracidad de la información-

Ingresar

- Cálculo de cuotas
- Sobre nosotros
- Comercios >
- Nuestros productos >
- Pagos >
- Promociones >
- Contáctenos >



BORRA SALDOS

Este día de la MADRE compra con y mantén tu cuenta al día para participar por uno de los

10 BORRA SALDOS de hasta **€500.000** cada uno.

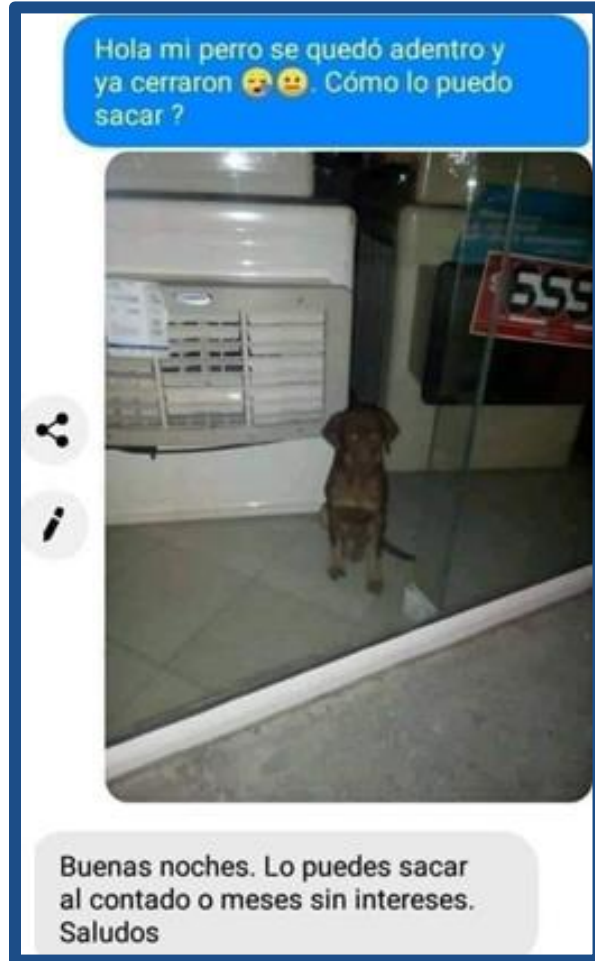
Compra en línea para recibir *doble oportunidad* de ganar.

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

Reglamento **sí** está al alcance de los consumidores.



Ejemplos de prácticas por mejorar en la publicidad



Incumplimiento

-Uso de logos institucionales-



Normativa:

1. Directriz MEIC N°004-2011: las autorizaciones para utilizar los logotipos serán dadas por el Viceministro de Economía, Industria y Comercio.
2. Artículo 46 de la Constitución Política.
3. Artículo 34 inciso b) de la Ley N.7472.
4. Artículos 88, 89 y 91 del Reglamento a la Ley N.7472.

Incumplimiento

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



03



Datos estadísticos

Denuncias presentadas 2019-2021

Denuncias presentadas ante la CNC

CNC: Comisión Nacional del Consumidor

| Infracción | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------|-------------|------------|
| Garantía | 1334 | 854 | 237 |
| Contrato | 993 | 1007 | 278 |
| No corresponde (Art. 149) Rechazo Adportas | 1280 | 761 | 175 |
| Falta de información, publicidad, ofertas y promociones | 161 | 128 | 238 |
| Tarjetas de crédito | 77 | 51 | 6 |
| Ventas a plazo | 144 | 69 | 2 |
| Derecho de retracto | 33 | 13 | 6 |
| Otros* | 117 | 73 | 31 |
| Total general | 4139 | 2956 | 973 |

3 bienes más denunciados en 2021

246

Celulares

35

Vehículos

35

Prendas de vestir**

Fuente: Elaboración propia. **Corte al 11 de marzo de 2021.**

*Otros incluye factura, entrega información, acoso u hostigamiento para la cobranza, normas de calidad y reglamentaciones técnicas, especulación, discriminación de consumo y otros. **Corresponde a ropa, maletas y productos de aseo personal.



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

El uso de imágenes y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos. En caso de utilizar información, se debe referenciar a la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC.



200 AÑOS
INDEPENDENCIA
COSTA RICA
1821-2021