

Ofertas, promociones y publicidad

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

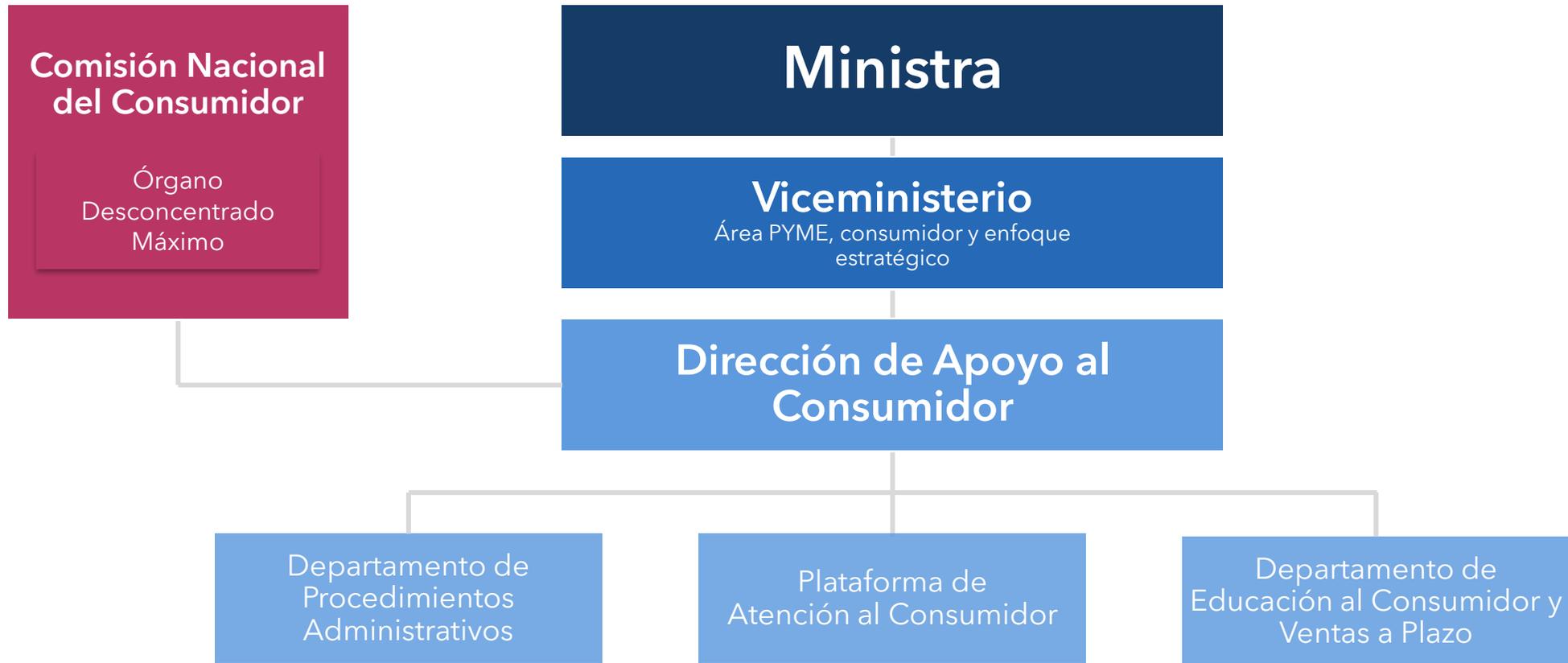


01



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.

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 [AQUI](#)

PARA LOS Papás
más Pura Vida
LAS MEJORES PROMOCIONES

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	₡1,950.00	₡1,200.00	₡1,350.00
VER	VER	VER	VER

ESPECIALES DÍA DEL PADRE

Vigentes del 01 al 28 de Junio del 2021

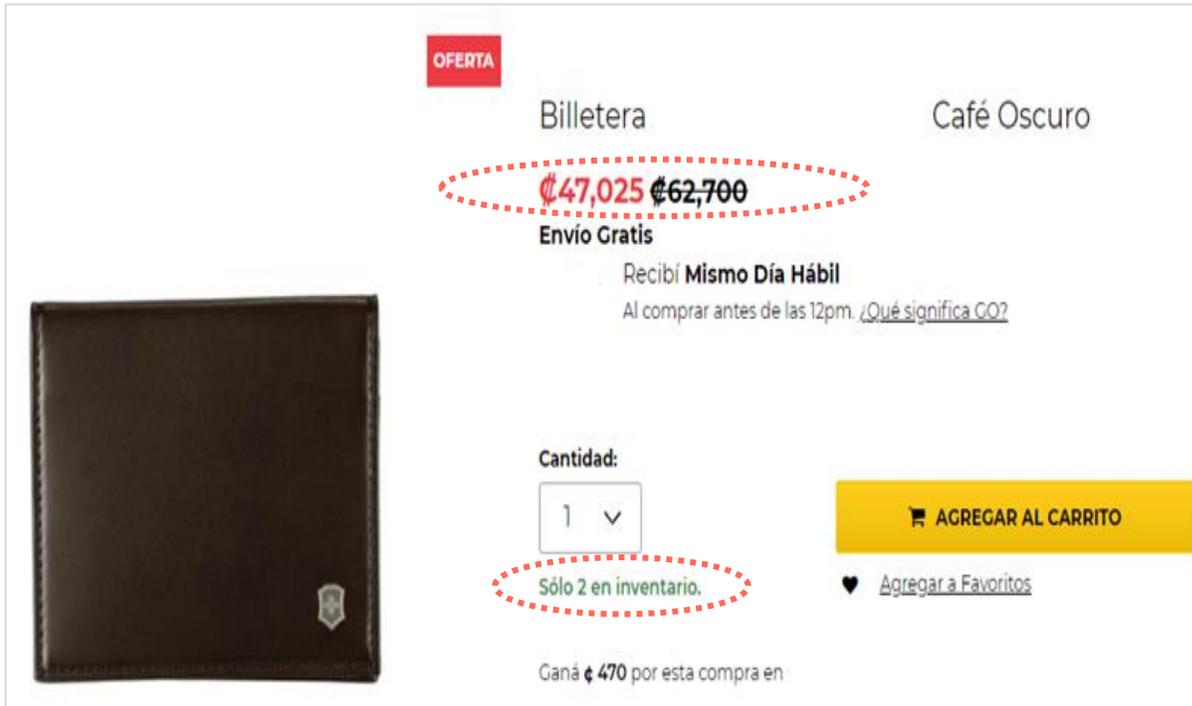
ESPECIALES DÍA DEL PADRE Combo 9 ₡389,800.00	ESPECIALES DÍA DEL PADRE Combo 10 ₡324,200.00	ESPECIALES DÍA DEL PADRE Combo 11 ₡306,700.00	ESPECIALES DÍA DEL PADRE Combo 12 ₡305,200.00
AÑADIR AL CARRITO	AÑADIR AL CARRITO	AÑADIR AL CARRITO	AÑADIR AL CARRITO

¿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

AGREGAR AL CARRITO

[Agregar a Favoritos](#)

Sólo 2 en inventario.

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.

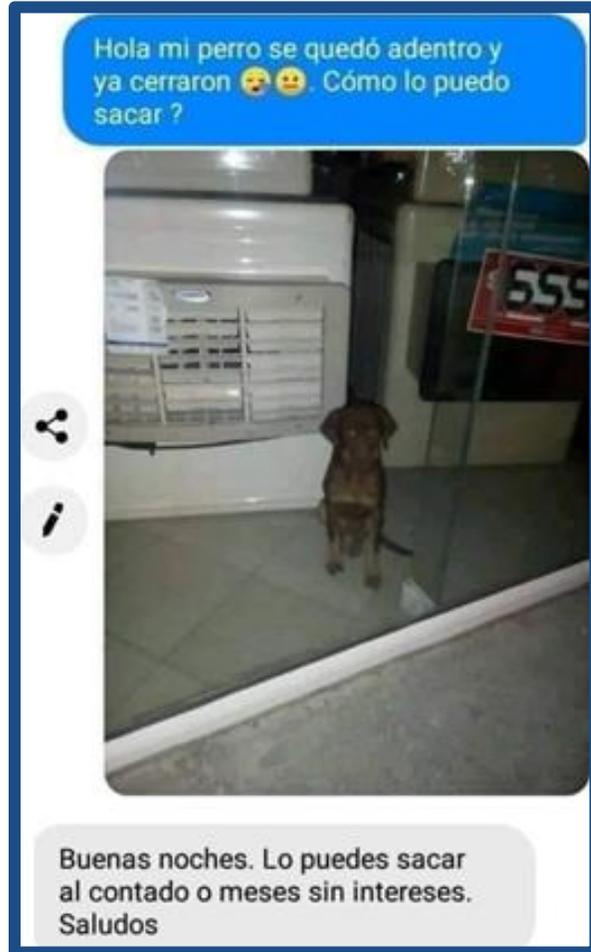
Compra en línea para recibir *doble oportunidad* de ganar.

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