Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Dirección de Apoyo al Consumidor
Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo
Teléfono: (506) 2549-1400

DAC-DECVP-INF-700-2018

VERIFICACIÓN DE LA PUBLICIDAD

EXPO CONSTRUCCION

Elaborado por: María Esther Caravaca Fray
Revisado por: Kattia Chaves

SAN JOSÉ, Marzo 2018

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC), por medio del Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo (DECVP) se realizó un operativo de verificación de información y publicidad en relación con el evento "Expo Construcción 2018", la cual se llevó a cabo en Corporación Pedregal ubicado en Belén de Heredia, en esta ocasión participaron un aproximado de unas 48 empresas que colocan a disposición de los consumidores ofertas en condominio, apartamento, casas, lotes y otros.

El análisis versó sobre 86 folletos, brouchures, panfletos, volantes y hojas alusivos a la Expo Construcción, los cuales se tomaron de los stands que estaban a disposición de los consumidores que visitaban la feria; esta actividad se realizó del 21 al 25 de febrero.

Esto con la finalidad de fiscalizar el cumplimiento a la Ley Nº 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, y su respectivo Reglamento, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, y tomar así las medidas correctivas pertinentes, en este caso se encontraron que incumplían con uno o varios de los aspectos regulados en la Ley 7472 y su reglamento en materia de publicidad.

Dentro de los objetivos del estudio se encuentra la comprobación de la veracidad de la información en la publicidad, de manera que las ofertas y la publicidad, sean reales para los consumidores, así como que estas estuvieren correctamente informadas.

Con este tipo de fiscalización, se pretende cumplir con nuestros objetivos institucionales, cotejar la publicidad y velar por la protección de los intereses legítimos del consumidor, implementando políticas de carácter preventivo y correctivo en el comercio, en aras de que se cumplan los derechos del consumidor y las obligaciones de quienes ejercen el comercio de bienes y servicios.

II. OBJETIVO

Analizar el cumplimiento de la Ley 7472 y su Reglamento, en relación con la publicidad ofrecida en los diferentes stands ubicados en la Expo Construcción 2018, en materia de información de precios, presentación de la información en ofertas y claridad de la publicidad.

III. LEGISLACIÓN APLICABLE

Ley 7472, los siguientes artículos:

En materia de información:
Artículo 34, **inciso b**: "Informar suficientemente al consumidor, en español, de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo".

En materia de ofertas y precios:
Artículo 41.- **Promociones y ofertas especiales:** 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.

En lo que respecta a publicidad de Ofertas:

Reglamento a la Ley 7472:
Artículo 93.—**Sobre los precios**. Los precios de los bienes y servicios deberán estar indicados de manera que no quede duda del monto final incluyendo todos los impuestos, las cargas, o comisiones cuando correspondan.

Asimismo, cuando el ofrecimiento se realice en moneda extranjera, deberá informar al consumidor de forma visible, clara y oportuna que el tipo de cambio aplicable a la transacción, corresponde al de referencia de venta del Banco Central de Costa Rica, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley Orgánica del Banco Central, Ley N° 7558.

Artículo 115.—**Principios aplicables a la publicidad:** "La publicidad deberá cumplir con los siguientes principios:

a) Veracidad: La información debe corresponder a los términos o características reales del bien o servicio ofertado.
b) Claridad: El contenido debe ser expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del bien o servicio, y no debe utilizar expresiones ambiguas.
c) Legibilidad: La publicidad debe permitir la fácil y adecuada lectura de su contenido.

IV. VARIABLES VERIFICADAS

Se verificaron los siguientes aspectos:

1. Información sobre precios de correctamente.
2. Información sobre las restricciones que apliquen
3. Claridad de la información que no induzca a error: por ejemplo fotos del producto y después una leyenda aclarando que las fotos son ilustrativas.
4. Precios en dólares
5. Sistemas de financiamiento
6. Letra ilegible
7. Condiciones del bien ofrecido
8. Precios con los impuestos incluidos.

V. MÉTODO DE TRABAJO

Para verificar el cumplimiento de la normativa aplicable se procedió de la siguiente forma:

- **Primera etapa**: Captura y revisión de la publicidad de la Expo Construcción 2018
- **Segunda etapa**: Elaboración de base de datos con información de los diferentes incumplimientos encontrados en la publicidad.
- **Tercera etapa**: En caso de detectar incumplimientos en materia de información en la publicidad, se remite un oficio prevención a las oficinas centrales del comercio. Cada anuncio analizado incluye plantilla de análisis de publicidad.
- **Cuarta Etapa**: Redacción del informe final.

El trabajo de recolección de la publicidad se realizó el 22 y 23 de febrero 2018. Se revisaron un total de **86** documentos de publicidad entre ellos, brouchures, hojas, folletos, desplegables, volantes.

A continuación, se presenta el detalle de la publicidad fiscalizada:

Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Dirección de Apoyo al Consumidor
Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo
Teléfono: (506) 2549-1400

CUADRO Nº 1
Publicidad fiscalizada- 2018

	Establecimiento		Establecimiento
1	CORE CR	20	FRANIDI INMOBILIARIA
2	CASAMAX	16	CASA PREMIER INMOBILIARIA
3	DESARROLLOS TECNICOS SA	17	CASA PREMIER INMOBILIARIA
4	CORE URBN	18	GRUPO FARO
5	GRUPO INMOBILIARIO DEL PARQUE	19	METROPOLITANA BIENES RAÍCES
6	DESARROLLADO POR L E M COMERCIAL	20	RYBESA
7	NOVOGAR	21	DESARROLLOS INMOBILIARIOS STYLOS LTDA
8	NOVOGAR	22	GRUPO CULEBRAS
9	NOVOGAR	23	CONSTRUCTORES PROFESIONALES
10	M&J INMOBILIARIA	24	URBANIZADORA LA LAGUNA
11	NUEVO HOGAR	25	REVISTA INMOBILIA.COM
12	DLAGOO HOMES	26	INMOBILIARIA TDE
13	GRUPO INMOBILIARIO DEL PARQUE	27	DREAM ZONES
14	LIBERMAN ARQUITECTOS	28	ROCK CONSTRUCTION
15	INMOBILIARIA TDE	29	FUPROVI
16	CONDOMIO	30	FUPROVI
17	CUESTA MORAS URBANISMO	31	VIVICON
18	VAN DER LAAT Y JIMENEZ SA	32	VIVICON
19	COPAÑIA COBACI	33	PROYECTO INM LINE SA

CUADRO Nº 2
Publicidad fiscalizada- 2018

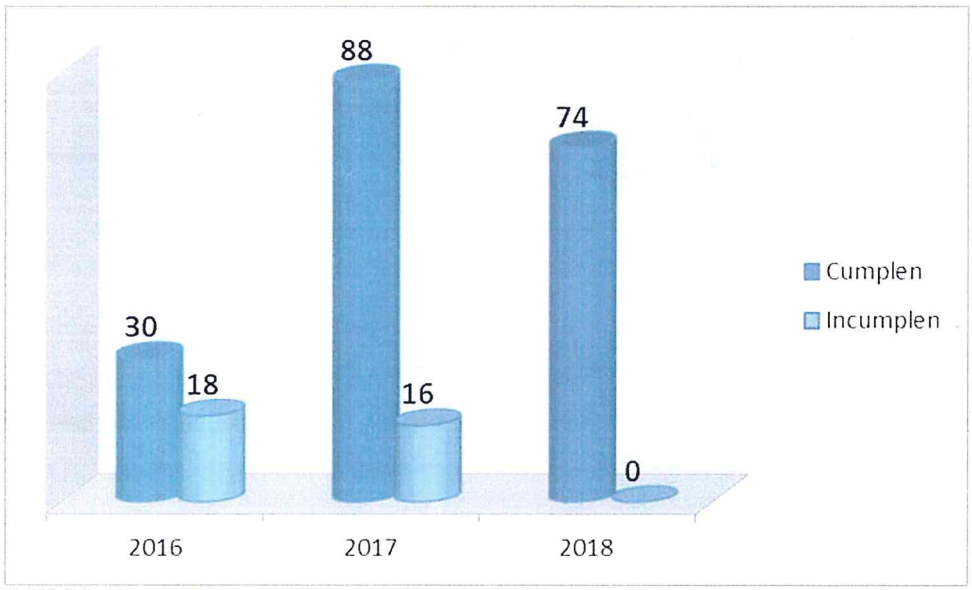
	Establecimiento		Establecimientos
34	PORTAFOLIO	59	PROYECTO INM LINE SA
35	PORTAFOLIO	60	FUSION INMOBILIARIA
36	DICCO INMOBILIARIA	61	DESARROLLOS MEGA
37	CORPORACION RAVENTOS	62	DESARROLLOS MEGA
38	CORPORACION RAVENTOS	63	DESARROLLOS MEGA
39	CORPORACION RAVENTOS	64	CONSTRUREAL
40	URUKA POINT	65	HGH DESARROLLOS
41	PROYECTO CORDILLERA	66	HACIENDA NATURA SA
42	3-101-668728, SA	67	GPO URBANISTICA
43	KIREBE	68	CONSTRUCTORA TICOMOTOR SA
44	PARKSIDE INMOBILIARIA	69	GRA SOLUCIONES
45	EUROHOGAR	70	TORRES GRANADILLA-ESTRUCTURAS SA
46	EUROHOGAR	71	BARAN INVESTMENT
47	EUROHOGAR	72	CONDOMIO
48	EUROHOGAR	73	CITIVAR-CONSTRUYE VOLIO &TREJOS
49	EUROHOGAR	74	CITIVAR-CONSTRUYE VOLIO &TREJOS
55	FOMENTO URBANO	75	CITIVAR-CONSTRUYE VOLIO &TREJOS
56	ADELANTE DESARROLLOS	76	NISA DEL PACIFICO SA
57	CORE CR	77	FRANIDI INMOBILIARIA
58	CASAMAX	78	CASA PREMIER INMOBILIARIA

CUADRO Nº 2
Publicidad verificada, 2018

	Establecimiento		Establecimiento
79	DESARROLLOS TECNICOS SA	83	CASA PREMIER INMOBILIARIA
80	CORE URBN	84	GRUPO FARO
81	GRUPO INMOBILIARIO DEL PARQUE	85	METROPOLITANA BIENES RAÍCES
82	DESARROLLADO POR L E M COMERCIAL	86	RYBESA

En el siguiente gráfico se detalla el grado de cumplimiento, comparado con los últimos tres años: 2016, 2017 y 2018:

Grafico 1
Comparativo de Incumplimientos en números absolutos
Entre el año 2016 al 2018

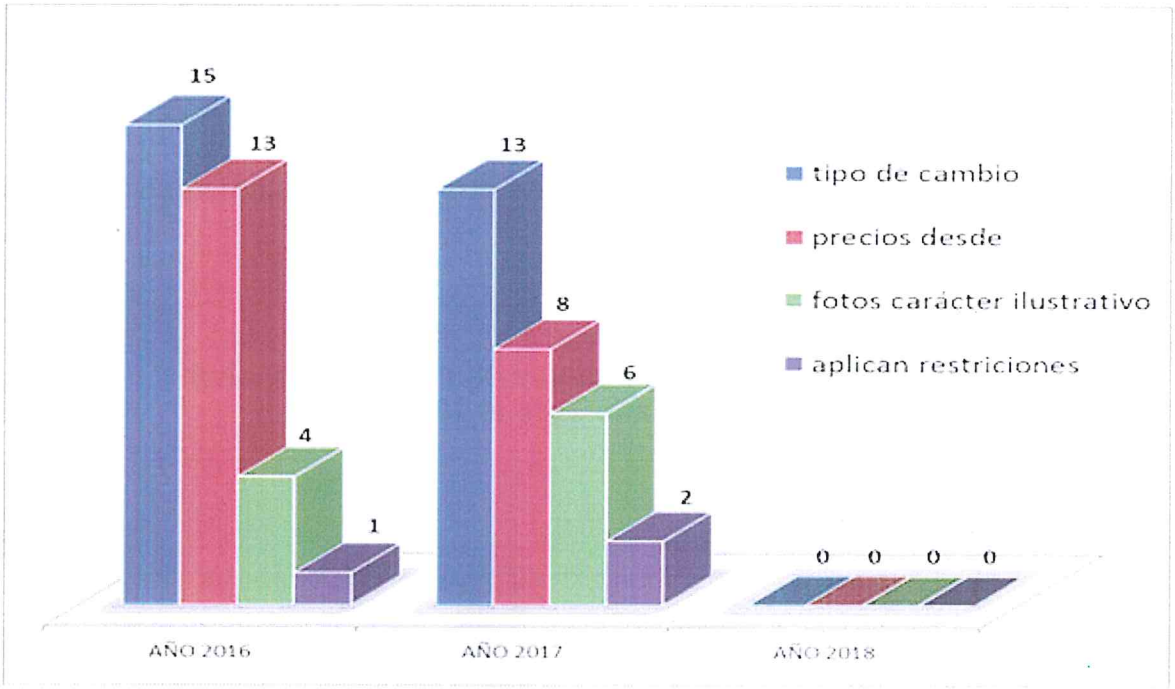


Fuente: DEPVM, Plantillas de análisis publicidad, 2018

Del comparativo de los años 2016 al 2018, podemos decir que entre el año 2016 al 2017 hubo una disminución, dentro de total de todas las variables encontradas las que se repiten en los años 2016 y 2017 son las siguientes faltas:

-Tipo de cambio del dólar hubo disminución en el año 2017
-Precios desde se disminuyó la cantidad de faltas para el año 2017
-Fotos con carácter ilustrativo en esta falta hubo un aumento en el año 2017
-Aplican restricciones el aumento es pequeño entre el año 2016 y 2017

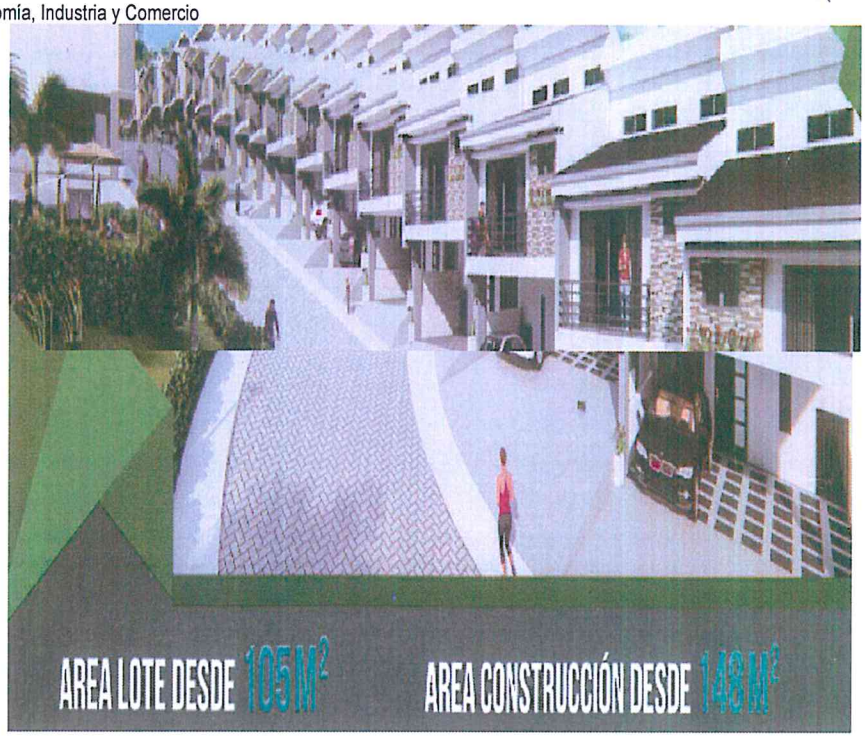
La fiscalización de la publicidad de la Expo Construcción 2018, no presentó faltas en la publicidad, comparado con los años 2016 y 2017, han venido en disminución en el 2018.



Resultado de análisis de la publicidad revisada:

Se fiscalizaron un total de 86 documentos, brouchures, hojas, folletos, despegables, volantes, de los cuales están cumpliendo.

Ejemplos de publicidad que cumple con respecto a lo que indica la Ley 7472 y su reglamento, en materia de publicidad revisada:



VI. CONCLUSIONES

1) Se visitaron 48 stand, que vienen a representar 90 proyectos; la cantidad de proyectos supera la cantidad de stand visitado, ya que las empresas tienen varios proyectos.

2) El MEIC continuará vigilante en este tipo de publicidad y seguirá alerta, para que se corrija la información que se brinda a los consumidores, para que estos datos sean claros y veraces, con el objetivo de que no se induzca a engaño o error al consumidor.