



Publicidad en Medios Digitales para el Viernes Negro 2021

Diciembre, 2021

Normativa

Constitución Política -Artículo 46-

Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, Ley N.7472

Reglamento a la Ley N.7472, Decreto Ejecutivo N.37899-MEIC

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)

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, clara, veraz y oportuna.

Ley 7472 - Artículo 32.- Derechos del Consumidor

Obligaciones del Comerciante

- Respetar las condiciones de la contratación.
- Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz.
- Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.

Ley 7472 - Artículo 34.- Obligaciones del Comerciante

Principios aplicables a la publicidad



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 debe utilizar expresiones ambiguas.



Legibilidad

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

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

“La oferta, la promoción y la publicidad de los bienes o servicios por parte de los comerciantes o proveedores, se regirán por las siguientes reglas de aplicación general (...):

- i) El comerciante o proveedor deberá garantizar la existencia de lo promocionado durante la vigencia de la promoción.
- j) 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.”

Reglamento a la Ley 7472, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, Artículo 113

Promociones (Sorteos)

Duración

- Fecha de inicio y de finalización de la promoción.

Objeto

- Descripción clara y suficiente en qué consiste la promoción, pasos a cumplir para consolidar su derecho de participación en la promoción.

Restricciones

- Informada de manera previa, clara y precisa en su redacción, sin reenvíos a textos o documentos que no faciliten los términos de la promoción.

Reclamo del Premio o Beneficio

Informar el procedimiento para reclamar el premio o el beneficio y ante quién, señalando al menos, la ubicación del establecimiento comercial, la oficina o el contacto.

Sorteo

La escogencia del ganador de la promoción, deberá hacerse ante notario público u otro medio equivalente y publicarse como principio, por los mismos medios y de la misma forma en que se dio a conocer la promoción.

■ Se visitaron diversos sitios web y redes sociales para el análisis de anuncios publicitarios relacionados al “Viernes Negro 2021”.

■ Se fiscalizaron 25 anuncios publicitarios, correspondientes a 25 empresas.

Se procede a remitir misivas informativas a cada comercio en los casos se le haya detectado algún incumplimiento a la normativa.

■ Período del estudio: del 19 al 26 de noviembre 2021.

■ Se utilizó una plantilla para revisión de publicidad en la cual contempla las variables a analizar.

Variables a Fiscalizar

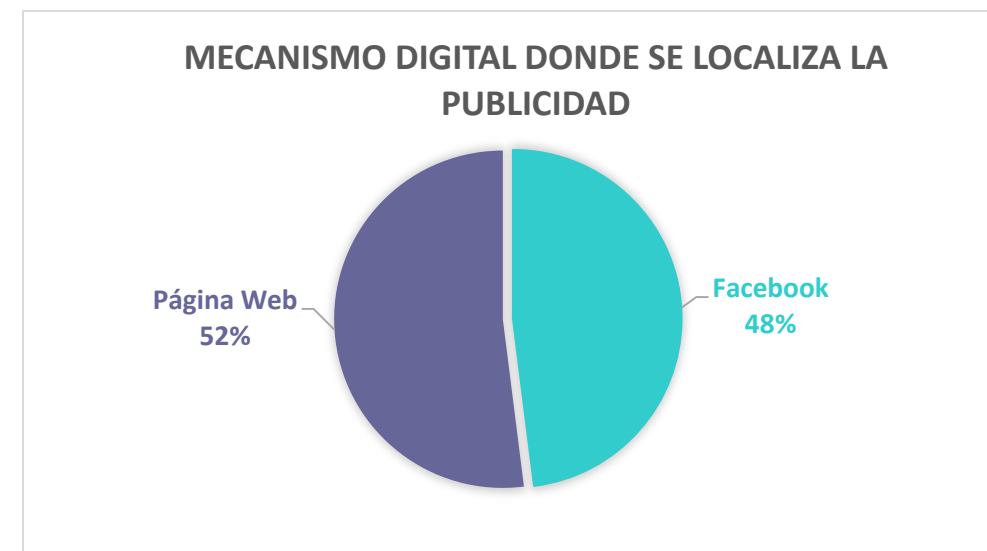
Información sobre precios de oferta (precio anterior y actual o beneficio).	•Información de cantidades en el caso de existencias limitadas.	•Fecha de vigencia de la oferta/promoción.
•Información sobre las restricciones que apliquen.	•Claridad, veracidad y legibilidad de la información.	•Información en idioma español.
•Publicidad Comparativa.	•Restricción pagos con tarjeta.	•Información sobre promociones (reglamentos).

Art. 112, 113, 115 y 116 del Reglamento a la Ley 7472, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.

* Reglamento Tarjetas de Crédito y Débito. 35867-MEIC Capítulo IV. Publicidad. Art. 20 La publicidad relativa al uso de tarjetas de crédito y débito que se dirija a los consumidores, (...) de ninguna manera la publicidad podrá suprimir condiciones o limitaciones determinantes para la decisión de consumo.”

Principales Resultados

Anuncios Publicitarios según Tipo de Publicidad



➡ Es frecuente que los comercios entrelacen publicidad entre la página web, anuncios de Google y las redes sociales.

Comercios según tipo de Publicidad



Los 25 anuncios publicitarios corresponden a 25 comercios, los cuales se detallarán en la siguiente diapositiva.

Categorías de Comercios Fiscalizados según Anuncios Publicitarios

Categoría	Cantidad de Anuncios
Boutique	2
Depósito de Materiales	1
Farmacia	1
Librería	1
Marroquinería	1
Mueblería	2
Supermercado y Tienda por Departamentos	1
Taller Mecánico	1
Tienda de Artículos Electrónicos	3
Tienda de Artículos Electrónicos y línea blanca	3
Tienda de Ropa	2
Tienda por Departamentos	3
Tienda Virtual	1
Venta de productos nutritivos y deportivos	1
Zapatería	2
Total	25

Categorías de Comercios Fiscalizados según Anuncios Publicitarios

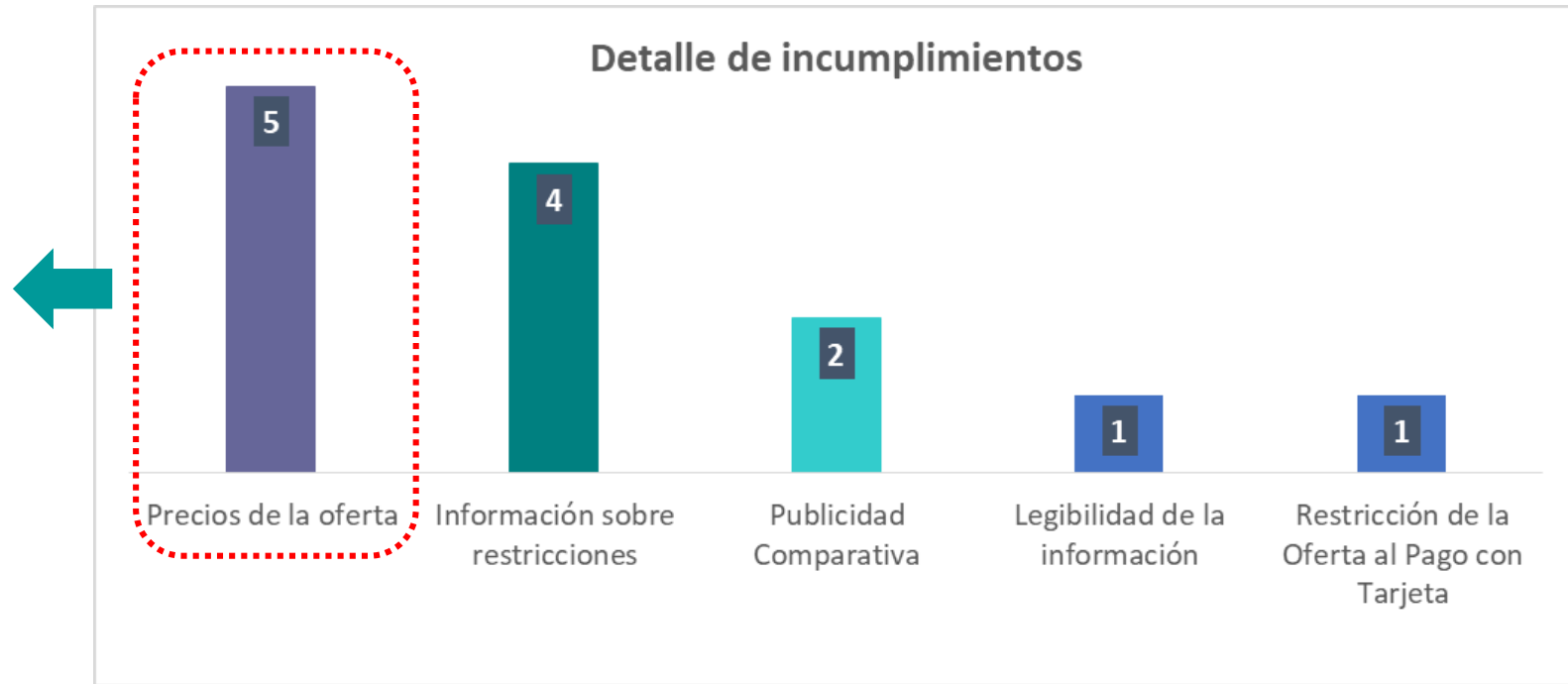
Categoría	Cantidad de Anuncios
Tienda de Artículos Electrónicos	3
Tienda de Artículos Electrónicos y línea blanca	3
Tienda por Departamentos	3
Boutique	2
Mueblería	2
Tienda de Ropa	2
Zapatería	2
Total	17

Categorías de comercios que poseen la menor cantidad de anuncios publicitarios, representando un **68%** del total de los anuncios.

Incumplimientos encontrados en “Publicidad de Ofertas, Rebajas y Descuentos”

Precios de la Oferta

- ❖ Incumplimiento más frecuente de los anuncios, representando el **38%** del total de incumplimientos de las “Ofertas, (...)”



Total de Incumplimientos: 13 casos

Ejemplos de análisis de la publicidad



Cumplimiento:

- Precio actual y anterior.



Productos en promoción



Camisa Haggar Talla XL

~~₡10,000⁻⁰⁰~~
₡5,000⁰⁰



Camiseta AND1 Talla XL

~~₡12,000⁻²⁶~~
₡6,000¹³

15 de noviembre a las 17:20 · 🌐

Sabemos que un Viernes Negro no es suficiente! Por eso durante este mes toda nuestra tienda en línea estará con un 50% de descuento en todos los artículos! Descubre todos nuestros increíbles

Ejemplos de análisis de la publicidad

-14%	-18%	-13%
		
★★★★★ Torre de sonido Giga Party Audio MX-T50	★★★★★ Torre de sonido Giga Party Audio MX-T70	★★★★★ Samsung Giga Party Audio MX-T40
CRC179,900.00 CRC209,900.00	CRC279,900.00 CRC339,900.00	CRC129,900.00 CRC149,900.00

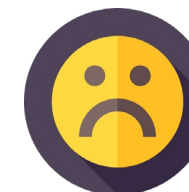
Cumplimiento:

- Precio actual y anterior.



Ejemplos de análisis de la publicidad

		
★★★★★	★★★★★	★★★★★
Galaxy Watch 4 Bluetooth 44 mm Verde	Galaxy Watch 4 Bluetooth 44 mm Negro	Galaxy Watch 4 Bluetooth 44 mm Plateado
CRC125,900.00 CRC189,900.00	CRC125,900.00 CRC189,900.00	CRC125,900.00 CRC189,900.00
SIN INVENTARIO	SIN INVENTARIO	SIN INVENTARIO



Incumplimiento:

- Falta de veracidad de lo promocionado, ofrecen productos e indican que están “sin inventario”. Fecha de Vigencia/Cantidad de Existencias.

Ejemplos de análisis de la publicidad

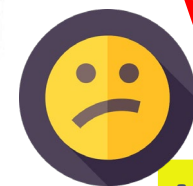


Cumplimiento:

- Fecha de Vigencia.

LO MEJORES
SUPLEMENTOS

226ERS



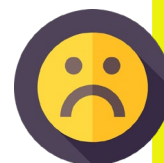
Incumplimiento:

- Publicidad comparativa, no se localiza información que demuestre tales cualidades superiores.



Incumplimiento:

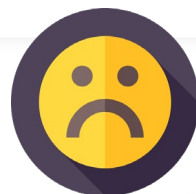
- No se indica el precio anterior o beneficio de lo promocionado.



Ejemplos de análisis de la publicidad

Incumplimientos:

- No se indica el precio anterior o beneficio de lo promocionado.



Ofertas

			
Parlante Amazon Inteligente Echo...	Dispositivo de Streaming Google...	Audifonos Samsung Galaxy Buds...	SmartWatch Huawei Band 6
☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
₡ 34,200.00	₡ 26,900.00	₡ 99,900.00	₡ 32,000.00

Ejemplos de análisis de la publicidad



APROVECHA OFERTAS

Cumplimiento:

- Precio actual y anterior.



Ejemplos de análisis de la publicidad



OFERTA/ELECTRODOMEST PREMIUN PCM599 + HS1230 + ECRC180

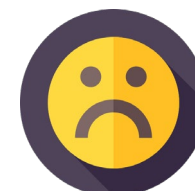
Modelo: PCM599 + HS1230 + ECRC180

Cod: 30006

DESCRIPCIÓN

¢49,990

COMPRAR



Incumplimientos:

- No se indica el precio anterior o beneficio de lo promocionado.

Ejemplos de análisis de la publicidad



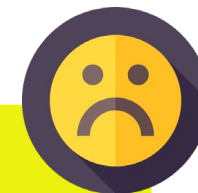
Cumplimiento:

- Fecha de Vigencia.



Incumplimiento:

- No se localiza información de cuáles son las restricciones de lo promocionado.



Ejemplos de análisis de la publicidad

EARLY BLACK FRIDAY

NUESTROS MEJORES PRECIOS A
24 CUOTAS MENSUALES
+ 0% INTERÉS*

SALDO EN DÓLARES O COLONES
REALICE SU PAGO AL TIPO DE CAMBIO EN COLONES
MANTENIENDO EL MISMO MONTO DE CUOTA HASTA CANCELAR SU TOTALIDAD

24 CUOTAS | 3 CUOTAS

[Input fields for payment amounts]

[Red arrow pointing from the highlighted box to the zoomed-in view below]

18 de noviembre · 🌐

No se preocupe por el alza de dólar en sus cuotas de pago.
Realice su pago al tipo de cambio del día de su compra, manteniendo la misma cuota durante todos los meses.
#blackfriday2021 #blackfriday #BlackFridayCR

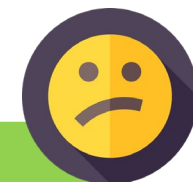
2 likes · 1 vez compartido

Me gusta · Comentar · Compartir

Escribe un comentario...

Cumplimiento:

- Tipo de cambio “al día su compra” (no hace referencia al BCCR).



REALICE SU PAGO AL TIPO DE CAMBIO EN COLONES
MANTENIENDO EL MISMO MONTO DE CUOTA HASTA CANCELAR SU TOTALIDAD

Conclusiones

01

Amplia variedad de categorías de empresas que comercializan sus bienes y servicios a través de mecanismos electrónicos, entrelazando su publicidad entre redes sociales, aplicaciones y página web.

02

Los comercios realizan publicidad a través de: red social Facebook un 48% y sitio web del comerciante con un 52%.

03

El 100% de los anuncios corresponden a “Ofertas, Rebajas y o Descuentos” (25 anuncios).

04

Principales categorías de comercios que realizaron mayor publicidad alusiva al “Viernes Negro” corresponde a: 12% Tiendas de Artículos Electrónicos , 12% Tiendas por Departamento y 12% Tiendas de Artículos Electrónicos y Línea Blanca.

05

Incumplimientos de mayor frecuencia en la Publicidad corresponden a: 20% Precios de la Oferta, 19% Legibilidad de la Información y 17% c/u Fecha de Vigencia e Información sobre Restricciones.

