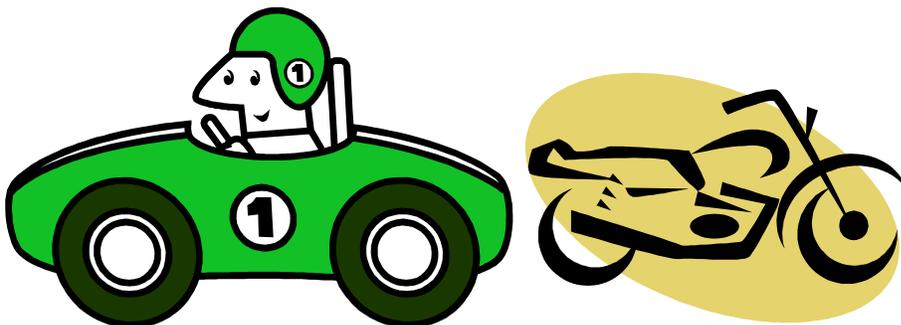


DAC-DPVM-INF-216-2016

**VERIFICACIÓN DE LA PUBLICIDAD EN VENTA DE
AUTOMOVILES Y MOTOS**



Elaborado por: María Esther Caravaca Fray

Revisado por: Kattia Chaves

SAN JOSÉ, 2016

I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio, a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor, por medio del Departamento de Políticas y Verificación de Mercado, realizó una verificación de la publicidad en el sector de autos nuevos y motos, con el fin de comprobar el cumplimiento de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472), y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 37899-MEIC, en la divulgación e información que se brindó al consumidor durante la “Expo Móvil 2016” y tomar así las medidas correctivas de manera inmediata.

La presente verificación se desarrolló con el análisis de treinta y dos anuncios publicitarios entre folletos, brochures, hojas, alusivos a automóviles y motos, revista Puro Motor Año 8 #52 y Revista Motores #14, que se tenían a la disposición de los futuros compradores de autos, durante la Expo Móvil 2016 realizada del 3 al 13 de marzo en Pedregal.

Con estas verificaciones, pretendemos cumplir con nuestros objetivos institucionales, de velar por la protección de los intereses 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. OBJETIVOS

Analizar el cumplimiento de la Ley 7472 y su Reglamento en materia de presentación de la información y publicidad en los anuncios de periódicos alusivos a la venta de automóviles durante la Expo Móvil 2016.

III. LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente estudio se enmarca en la siguiente normativa de la Ley 7472:

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".

Artículo 37.- Oferta, promoción y publicidad. La oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios debe realizarse de acuerdo con la naturaleza de ellos, sus características, condiciones cuando corresponda, utilidad o finalidad, de modo que no induzca a error o engaño al consumidor. (...)Deben prevalecer las

cláusulas estipuladas en los contratos, si son más beneficiosas que el contenido de la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios. (...) se tiene por engañosa la que omita cualquier elemento necesario para determinar el valor real de los productos.

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.

Artículo 47.—Sobre los precios al contado. En el caso de los bienes, deberá indicarse el precio al contado (...). Los servicios comerciales deben exhibir sus precios de manera llamativa y fácilmente visibles, mediante listas, carteles, menús u otros. En ambos casos, deberá indicarse el precio al contado en la publicidad, cuando esta tenga por objeto promocionar la venta de bienes o servicios determinados.

En lo que respecta a la publicidad el **Reglamento** a la Ley 7472 nos indica en sus artículos:

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 112.—Sobre la publicidad. Todos los comerciantes y proveedores de bienes o servicios deben ofrecer, promocionar o publicitarlos de acuerdo con su naturaleza, sus características, condiciones, contenido, peso, precio final cuando corresponda, utilidad o finalidad, de modo que no induzca a error, abuso o engaño al consumidor. No puede omitirse ninguna información, si de ello puede derivarse daño o peligro para la salud o la seguridad del consumidor.

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 y cualquier limitación o restricción que implique la oferta.

Toda información, publicidad u oferta al público de bienes ofrecidos o servicios por prestar, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, vincula al comerciante que la utiliza o la ordena y forma parte del contrato. No obstante, deben prevalecer las cláusulas estipuladas en los contratos, si son más beneficiosas para el consumidor que el contenido de la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios.

Si la promoción u oferta está sujeta a limitaciones o restricciones de cualquier índole, así se deberá indicar en la publicidad.

Artículo 113.—Reglas de aplicación a la oferta, la promoción y la publicidad

- i) El comerciante o proveedor deberá informar la vigencia de la promoción, así como garantizar la existencia de lo promocionado durante la vigencia de la misma.
- 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.

IV. VARIABLES A VERIFICAR

Las variables analizadas fueron las siguientes:

- Información sobre precios de contado
- Precios con los impuestos incluidos
- Precios de oferta (precio anterior y actual o beneficio)
- Fecha de vigencia
- Información sobre las restricciones que apliquen
- Tipo de cambio de referencia
- Claridad de la información que no induzca a error: por ejemplo fotos del producto y después una leyenda aclarando que las fotos son ilustrativas

V. MÉTODO DE TRABAJO

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

- **Primera etapa:** Revisión de la publicidad, para ver si se detectan incumplimientos en materia de información.

Se le incluye su plantilla de análisis de publicidad a cada uno.

- **Segunda etapa:** Se llama a cada empresa para solicitar información como nombre del representante legal, correo electrónico.

Luego se les remite prevención, mediante oficio, por medio de correo electrónico a oficinas centrales de los establecimientos, que se encontraron con algún tipo de incumplimiento.

- **Tercera etapa:** Elaboración de base de datos
- **Cuarta etapa:** Elaboración y Redacción del informe final.

El análisis de la publicidad comprende un periodo que va desde el 04 hasta 26 de abril del 2016.

Se analizaron en oficinas un total de **treinta dos anuncios** de los diferentes folletos, brochures, hojas, Revisa Motores #14 y Revista Puro Motor Año 8 #52.

A continuación, se presenta el detalle:

**Cuadro 1:
Publicidad verificada, 2016**

#	PUBLICIDAD	FECHA PUBLICACIÓN SEMANA EXPOMOVIL
1.	Meguiars Motos	Brochure
2.	Motor Harley Davidson motos	Hoja publicitaria
3.	Polaris cuadraciclos	Folleto
4.	Suzuki motos	Hoja publicitaria
5.	Kawasaki jet ski, motos, mule, cuadraciclos	Folleto
6.	UM Global motos	Hoja publicitaria
7.	CF Motos	Hoja publicitaria
8.	Génesis motos scooter	Hoja publicitaria
9.	Motomas	Hoja publicitaria
10.	Motores Británicos Motos Triumph	Hoja publicitaria
11.	Disitali Fiat	Hoja publicitaria
12.	Grupo Q	Folleto de información
13.	Hyundai Génesis	Folletito
14.	Motores Británicos Land rover	Hoja publicitaria
15.	Auto Star Jeep Renegade Sprinter	Hojas publicitarias
16.	Veinsa (Lancer-Mirage- Ssang Yong – Citroen- Geely- Fuso (camiones))	Folleto
17.	Reanult - Duster	Folleto
18.	Volkswagen Jetta	Hoja publicitaria
19.	Agencia Datsun Nissan Tiida	Hoja publicitaria
20.	Mitsubishi Motors Veinsa	Revista Puro Moto marzo/abril
21.	Bavarian Motors CR SA	Revista Puro Moto marzo/abril
22.	Excel Automotriz Reanult	Revista Puro Moto marzo/abril
23.	Audi	Revista Puro Moto marzo/abril

Ministerio de Economía, Industria y Comercio

24.	Grupo Quality Motors(Mazda)	Revista Puro Moto marzo/abril
25.	Grupo Purdy Motor	Revista Puro Moto marzo/abril
26.	Auto Star	Revista Puro Moto marzo/abril
27	Peugeot	Revista Puro Moto marzo/abril
28	Motores Británicos	Revista Puro Moto marzo/abril
29	Honda	Revista Motores Edición 14
30	Nacional Automotriz NASA Ford	Revista Motores Edición 14
31	Motores y KTM motos	Revista Motores Edición 14
32	Yamaha motos Lutz	Hoja publicitaria

Fuente: DPVM, Plantillas de análisis publicidad, 2016

VI. RESULTADOS

Cuadro Nº 2

Cantidad de incumplimientos encontrados en el análisis de la publicidad

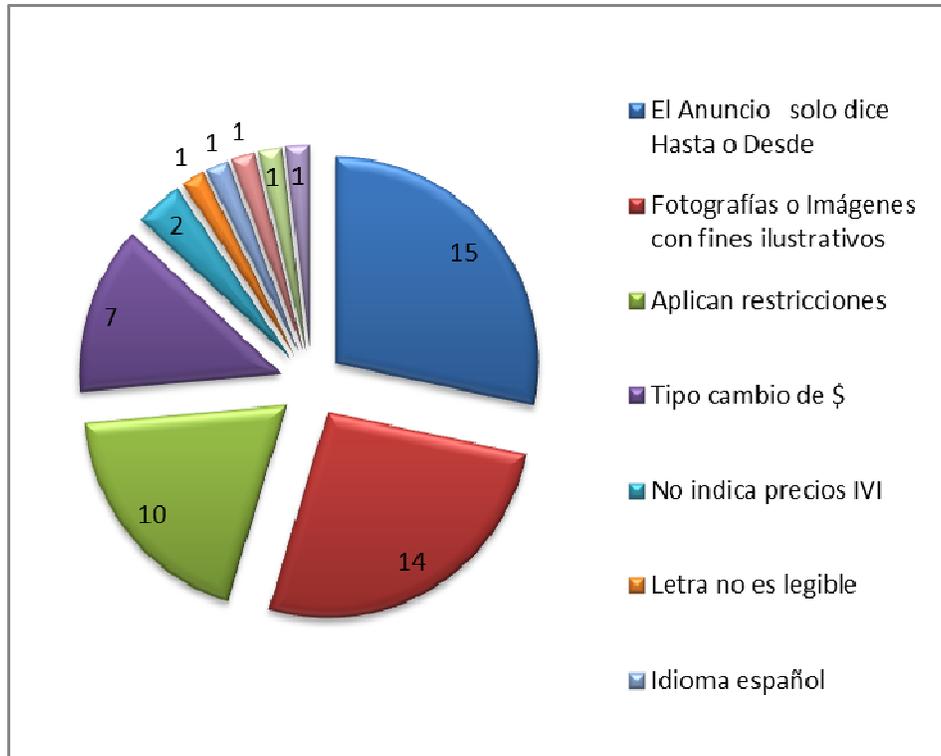
El Anuncio solo dice Hasta o Desde	Fotografías o Imágenes con fines ilustrativos	Aplican restricciones	Tipo cambio de \$	Letra no es legible	Idioma español	Fecha de vigencia	Hasta agotar existencias	No informa precios de oferta (no dice precio anterior y actual)
15	14	10	7	1	1	1	1	1

Fuente: plantillas de análisis de la publicidad, 2016

Nota: un anuncio puede presentar uno o más incumplimientos

Como podemos observar en el Cuadro N.2, que la mitad de los anuncios de comercios analizados, presentó algún tipo de incumplimiento en materia de información en la publicidad.

Gráfico 1
Incumplimientos encontrados en los anuncios analizados,
2016
-en absolutos-



Fuente: DPVM, Plantillas de análisis publicidad, 2016

Nota: un anuncio puede presentar uno o más incumplimientos

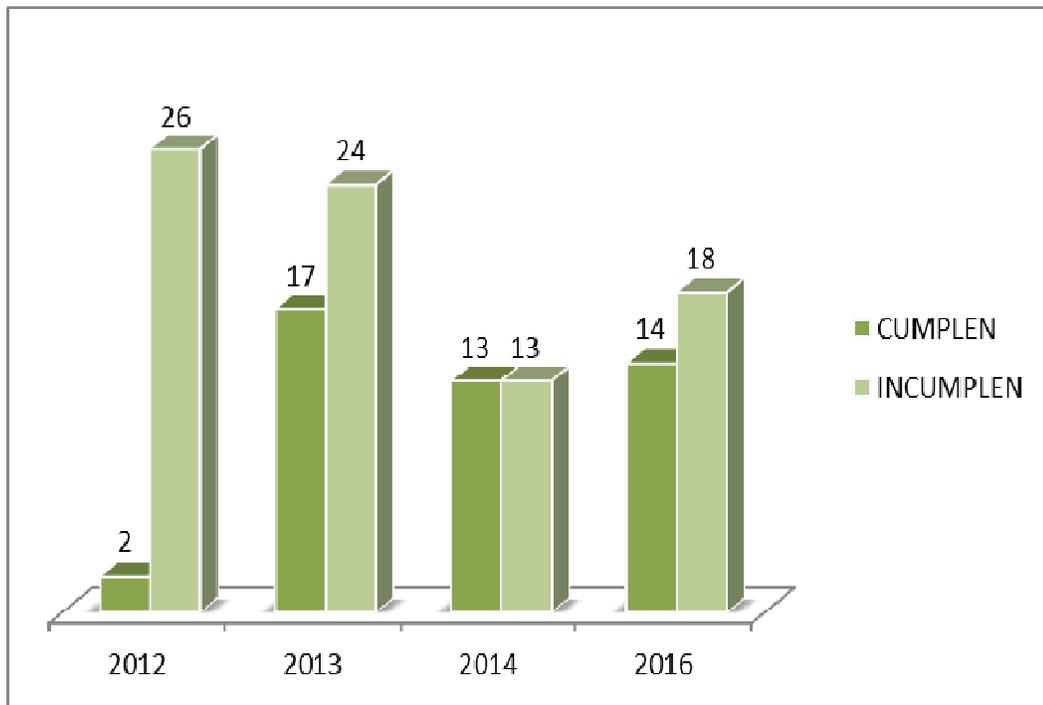
Como se desprende del gráfico anterior el principal incumplimiento encontrado en los anuncios publicitarios de automóviles y motos, corresponde a “solo dice Hasta o Desde”, seguida de Fotografías o Imágenes con fines ilustrativas.

Ministerio de Economía, Industria y Comercio

La tercera variable es la de Aplican Restricciones, anuncian una oferta y le colocan la frase Aplican Restricciones, pero cuando el consumidor busca, cuales son éstas no aparecen, y no dice donde las puedo revisar.

A continuación, se detalla el nivel de incumplimientos, de los últimos tres años que se ha realizado éste estudio.

Gráfico 2
Nivel de cumplimiento en los anuncios analizados
Entre los años 2012, 2013, 2014 Y 2016



En el Gráfico No.2, podemos comparar el nivel de cumplimiento de cuatro años, den el análisis de anuncios publicitario, comparada con la publicidad encontrada en la Expo Móvil 2016, que incluye dos revistas: Puro Motor y Motores las dos del año 2016, brouchures, hojas publicitarias, folletos, en la que se promociona la venta de autos y motos.

Se comprueba que las empresas cuyo giro comercial es la venta de autos y motos, han realizado cambios en materia de información al consumidor en la publicidad.

Como podemos observar de acuerdo al gráfico 2, de los estudios que se realizaron en diferentes años:

- 1- En el Año 2012 los incumplimientos representaron, un 93%,
- 2- En el Año 2013 las faltas representaron un 59%
- 3- Para el año 2014 los incumplimientos representaron un 50%.
- 4- Para el año 2015 no se realizó este estudio
- 5- Para este año 2016 se reporta en un 56% de incumplimientos.

Lo anterior, nos indica que las empresas han ido mejorando su publicidad, en lo respecta a la Ley 7472 y su reglamento.

VI. CONCLUSIONES

- 1) El porcentaje de cumplimiento encontrado en los anuncios analizados, fue de un 44%
- 2) El principal incumplimiento, en la publicidad analizada, es la frase que indica "DESDE". Sin embargo, el 100% de las empresas prevenidas, cumplió con este requisito.
- 3) Seguimiento de "Fotografías o Imágenes con fines ilustrativos"

Se enviaron un total de 18 prevenciones a comercios con uno o más de un incumplimiento en el tema de publicidad.

A estas empresas se les brindo un plazo de 10 días naturales, de acuerdo como lo indica la Ley 7472, para que corrijan la situación encontrada, solicitándoles la presentación de declaración jurada con las evidencias de cumplimiento según el artículo 102 del reglamento de la Ley 7472.

DESCUENTOS HASTA DE

LA EXPO PULSAR 2016

solo está en las agencias **Motomas.**

Descuentos hasta de **\$120.000***

pulsar 135LS

pulsar 180

pulsar AS 150

CRÉDITO INMEDIATO sin prima, sin fiador.

Paseo Colón 2256-3063 • La Uruca 2248-4950
ventasbajaj@motomascr.com • motomascr

*Descuentos en el momento de la compra en todas las agencias de Motomas CR. del 19 de marzo al 20 de mayo de 2016.

SOLO SE INDICA DESDE

EXPOMOVIL 2016

km

El inicio de una nueva vida.

Modelo	Precio Desde
Amarok 2.0 TDI Trendline 4x4.	\$43,900*
Beetle 2.5L Trendline Automático Tiptronic.	\$29,900*
Crossfox.	\$23,900*
Jetta Trendline 2.0L.	\$23,900*
Jetta GLI.	\$39,900*
Tiguan 1.4L Turbo Gasolina Automático.	\$37,900*

Sorteo único. Tasa única. Precio único.

Solicite su **Test Drive**

[/VolkswagenCR](#) [vw_costarica](#) [vw_cr](#)

Volkswagen

Automotriz. [www.volkswagen.cr](#) [ventas@automotriz.co.cr](#)
Contiguo al Puente del Río Torres, La Uruca, San José. 2523-5010. De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
*Monto que debe ser pagado en colones al tipo de cambio del BCCR al día de la compra. Gastos de inscripción incluidos. Fotos de carácter ilustrativo.

PRECIOS EN DOLARES



No se hizo la referencia al tipo de cambio del dólar del
Banco Central



INFORMAR SOBRE CANTIDAD DE EXISENCIAS

