

DAC-DECVP-INF-447-2019

FISCALIZACION DE EMPRESAS

**PUBLICIDAD AGOSTO 2019
DIA DE LA MADRE**

ELABORADO POR:

Lic. Alexander Paniagua Oviedo

REVISADO POR:

Lic. Kattia Chaves Matarrita

FECHA: 11 de Setiembre del 2019

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio, a través del Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo (DECVA) de la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC), realizó un estudio en la publicidad de anuncios alusivos al Día de la Madre, tanto en medios escritos, y verificación a los establecimientos comerciales que cuentan con anuncios de oferta y promociones.

Con este tipo de verificación, se pretende cumplir con nuestros objetivos institucionales, cotejar la publicidad, verificar en los establecimientos, para velar por la protección de los intereses legítimos del consumidor, en aras de que se cumplan los derechos del consumidor y las obligaciones de quienes ejercen el comercio de bienes y servicios.

De igual forma, se evidencia el nivel de cumplimiento a la Ley 7472 y su respectivo Reglamento, Decreto Ejecutivo No.36234-MEIC.

La fiscalización en publicidad se lleva a cabo en 72 empresas. De las cuales, se visitaron 39 puntos de venta, se revisaron 10 anuncios de empresas en páginas de redes sociales y 23 anuncios en la prensa escrita.

Se tomaron fotos de las ofertas que se encontraran en los establecimientos comerciales.

Con este tipo de verificación, se pretende cumplir con nuestros objetivos institucionales, cotejar la publicidad y velar por la protección de los intereses legítimos del consumidor, 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 los anuncios de periódico e internet con respecto a la publicidad alusiva al día de la madre, en materia de información de precios, falta de información, veracidad de la información, cantidad de existencia, legibilidad de la información, como también claridad de la publicidad.

III. LEGISLACIÓN APLICABLE

Ley 747 los siguientes artículos:

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 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.

Reglamento 37899-MEIC los siguientes artículos:

En lo que respecta a publicidad de Ofertas:

Artículo 91.—**Deber de brindar información real al consumidor.** Es obligación del comerciante informar suficientemente al consumidor y de manera clara, veraz y en **español** de todos los elementos que incidan directamente en su decisión de consumo conforme a las disposiciones contenidas en los artículos siguientes.

Todos los datos e informaciones al consumidor, en la publicidad, la góndola, los manuales o cualquier otro medio, deberán estar expresados en **letra legible** en cuanto a forma y tamaño, sin perjuicio de lo establecido en regulación específica.

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.

Artículo 96 . - **Sobre la venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito.** Cuando el producto o el servicio se ofrezca a crédito, debe informarse de forma previa, clara, visible, por escrito y en idioma español, los siguientes datos:

En la publicidad de dichos bienes, deberá indicarse al menos el precio de contado, el plazo expresado en meses, la tasa efectiva y el monto total a pagar al cabo del plazo.

Artículo 104.—**Sobre el plazo mínimo de garantía.** El plazo mínimo de garantía será de treinta días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del bien o de la prestación del servicio, sin perjuicio de que el comerciante o proveedor otorgue plazos mayores, en cuyo caso estos prevalecen.

Artículo 112.—**Sobre la publicidad.** (...) 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. (...) 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 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

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.

Artículo 116.—**Publicidad comparativa.** Sin perjuicio de los demás requisitos y condiciones que pudiesen derivarse de la normativa legal aplicable, la publicidad comparativa deberá cumplir con lo siguiente: (...)

- c) Toda información que se brinde deberá ser objetivamente verificable, y deberá basarse en pruebas realizadas por el anunciante de previo a la primera divulgación del mensaje.

La comparación no es admisible cuando se límite a la proclamación, superlativa o general, indiscriminada, de la superioridad de los productos propios o de la posición

de la empresa en el mercado por encima de sus competidores. En la publicidad deberán indicarse los datos o las fuentes que justifiquen las declaraciones comparativas sobre datos esenciales, afines y objetivamente demostrables siempre que se comparen con otros similares, conocidos o de participación significativa en el mercado.

IV. VARIABLES VERIFICADAS

I - En el caso de veracidad de la publicidad anuncios escritos y en la web :

En el caso de información de precios y ofertas en los anuncios publicitarios de los periódicos e internet, se verificaron los siguientes aspectos:

- Precios de la oferta (precio anterior y precio actual o beneficio)
- Veracidad de la información
- Claridad de la información que no induzca a error: ej. fotos de productos y después una leyenda aclarando que las fotos son ilustrativas.
- Información de sobre cantidades de existencias
- Fecha de vigencia
- Que la letra del anuncio sea legible
- Tipo de cambio de dólares a colones
- Garantía
- Publicidad comparativa

II - En el caso de veracidad de la publicidad en punto de venta:

- Se revisaron las ofertas alusivas al Día de la Madre, que se identificaron en los diferentes establecimientos comerciales
- Además se tomaron fotos de la publicidad que contaban los diferentes establecimientos visitados, para ser analizada en oficina, la forma que se presentaban las ofertas, y verificar si ésta publicidad cumple con lo que indica la ley.

De encontrarse algún incumplimiento en este sentido, se procederá a solicitarle al Administrador o Encargado, que corrija de manera inmediata y una vez que el

comercio realizó la corrección se procederá a llenar la Plantilla para la revisión de ofertas, dejando constancia de lo sucedido. Por tanto, no se dejarán prevenciones en el comercio.

Únicamente se levantará una prevención, en el Acta de Verificación de Hechos caso que los Administradores no estén autorizados a corregir la información que los funcionarios del MEIC le solicitaron que cambiara y que está expuesta en el local comercial.

V. MÉTODOLOGIA

Para verificar el cumplimiento de la normativa aplicable en los anuncios en prensa escrita y por la web; y las visitas a los establecimientos comerciales, 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:** Visita a establecimientos, malles, centros comerciales, supermercado.
- **Tercera etapa:** Elaboración de la base de datos con información de los diferentes incumplimientos encontrados en la publicidad y comercios.
- **Cuarta etapa:** Confección de las prevenciones, que se remitirán, mediante oficio, por medio de correo electrónico a oficinas centrales de los establecimientos, que se encontraron con algún tipo de incumplimiento.
- **Quinta Etapa:** Elaboración y redacción del informe final.

El trabajo de revisión de anuncios se realizó a partir del 15 de julio al 16 de Agosto 2019, en un total de 33 anuncios en total: 23 prensa escrita, que incluye los siguientes medios: La Nación, La Teja, La Extra, La República y 10 de redes sociales. A continuación, se presenta el detalle:

VI. RESULTADOS OBTENIDOS

De los anuncios analizados en las 72 empresas, distribuidas en 39 visitas a locales comerciales para revisión de sus anuncios, 23 anuncios en prensa escrita y 10 en redes sociales, se tiene el siguiente gráfico:

Cuadro N° 1
Verificación de la Publicidad alusiva al día de la Madre 2019, Lincoln Plaza Moravia, Centro Comercial del Sur y Mall San Pedro

Tipo	Establecimiento	Cumple	Incumple	Incumple		Tipos de Incumplimiento							
				Corrige	No Corrige	Súper precio	Hasta agotar existencias	Precios Ofertas	Garantía	Aplican restric.	Fecha Vigencia	Tipo cambio	
Local comercial	IES KAVERNO		1	1									1
Local comercial	EXTREMOS	1											
Local comercial	UNO SPORTS		1	1									1
Local comercial	EXPRESS	1											
Local comercial	AMERICAN EAGLE LINCOLN PLAZA		1	1					1				
Local comercial	LOVEVA		1	1					1				
Local comercial	MANGO		1	1					1				
Local comercial	SPRINGFIELD	1											
Local comercial	MAS X MENOS LINCOLN PLAZA	1											
Local comercial	FOREVER 21		1		1		1	1		1	1	1	
Local comercial	UNIVERSAL		1		1			1					
Local comercial	FUSION		1		1				1				
Local comercial	NELGHY PELUQUERIA	1											
Local comercial	CLINICA OCULAR	1											
Local comercial	LETTY ROPA INTERIOR		1	1					1				
Local comercial	TALLER FERNANDEZ	1											

Local comercial	PAYLESS	1										
Local comercial	EKONO COMERCIAL DE SUR		1	1					1			1
Local comercial	CASA BLANCA	1										
Local comercial	PERIMERCADO DEL SUR		1	1					1			
Local comercial	CALZADO MARNEL		1		1			1	1			1
Local comercial	MUNDO COMESTICO		1	1					1			1
Local comercial	PRETTY WOMAN		1	1								1
Local comercial	WALMART	1										
Local comercial	INTIMA COLOMBIANA		1	1					1			
Local comercial	MONGE	1										
Local comercial	LOB		1	1					1			
Local comercial	ESTILO LIBRE		1	1				1				
Local comercial	GYA		1	1					1			
Local comercial	CENTRO SPORT		1	1				1				
Local comercial	GARPER		1	1					1			
Local comercial	ALLEGRO	1										
Local comercial	TALLER DE JOYERIA IVET		1	1				1				
Local comercial	THE	1										
Local comercial	ZUM ZUM	1										
Local comercial	SIMETRY		1	1					1			
Local comercial	TECNO CONTROL	1										
Local comercial	EROTICA	1										
Local comercial	TOTTO	1										
Prensa Escrita	KFC	1										
Prensa Escrita	PLANET HOLLYWOOD	1										
Prensa Escrita	AKIRO	1										
Prensa Escrita	MAXI PALI	1										
Prensa Escrita	CLARO	1										

Prensa Escrita	CINEMARK		1		1						1	
Prensa Escrita	SUPER COMPRO		1		1		1					
Prensa Escrita	WINGO.COM		1		1							1
Prensa Escrita	PIZZA HUT	1										
Prensa Escrita	ASEMBIS	1										
Prensa Escrita	EGLO	1										
Prensa Escrita	PURDY MOTOR	1										
Prensa Escrita	PURDY MOTOR BEGO FERIA	1										
Prensa Escrita	WALMART	1										
Prensa Escrita	CLARO	1										
Prensa Escrita	EL LAGAR	1										
Prensa Escrita	PHARMACY MARKET	1										
Prensa Escrita	MOVISTAR	1										
Prensa Escrita	SLEP GALLERY	1										
Prensa Escrita	PERI	1										
Prensa Escrita	LA CURACAO	1										
Prensa Escrita	TOTTO OULET	1										
Prensa Escrita	MAXI PALI	1										
Red Social	FAMARCIA LA BOMBA	1										
Red Social	ZAPATERIA BEST BRAND	1										
Red Social	FARMACIA VALUE		1		1	1						
Red Social	SUPER SALON	1										
Red Social	ZAPATERIA DARIA & SHAGIN	1										
Red Social	INTELEC		1		1			1	1			
Red Social	ZAPATERIA TOO MUCH	1										
Red Social	EPA	1										
Red Social	SIMAN	1										
Red Social	TIENDAS EKONO	1										

TOTAL VISITAS/ ANUNCIOS	45	27	18	9	1	2	7	15	1	2	8
------------------------------------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	----------	----------	-----------	----------	----------	----------

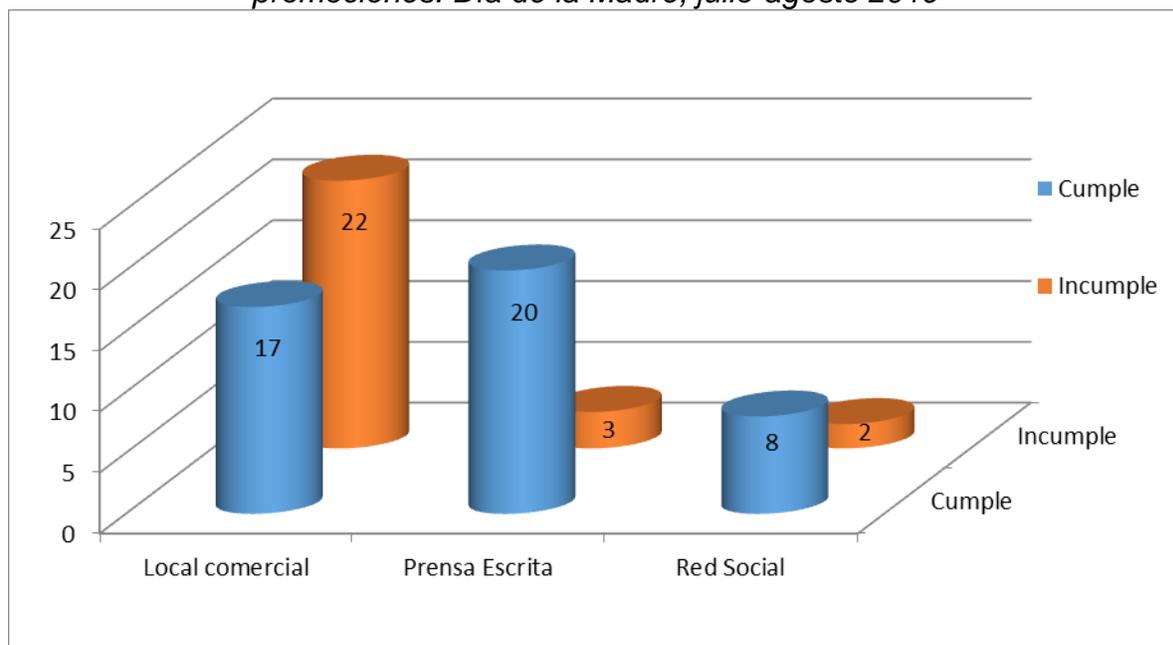
Fuente: DECVP, Plantillas de análisis publicidad, julio-agosto 2019

Cuadro N° 2
Día de la Madre, julio-agosto 2019
Resumen de anuncios analizados

Establecimiento	Cantidad	Cumplen	Incumplen
Local comercial	39	17	22
Prensa Escrita	23	20	3
Red Social	10	8	2
TOTALES	72	45	27

Fuente: DECVP, Plantillas de análisis publicidad, julio-agosto 2019

Gráfico N° 1
Nivel de cumplimiento de los anuncios analizados en materia de ofertas y promociones. Día de la Madre, julio-agosto 2019



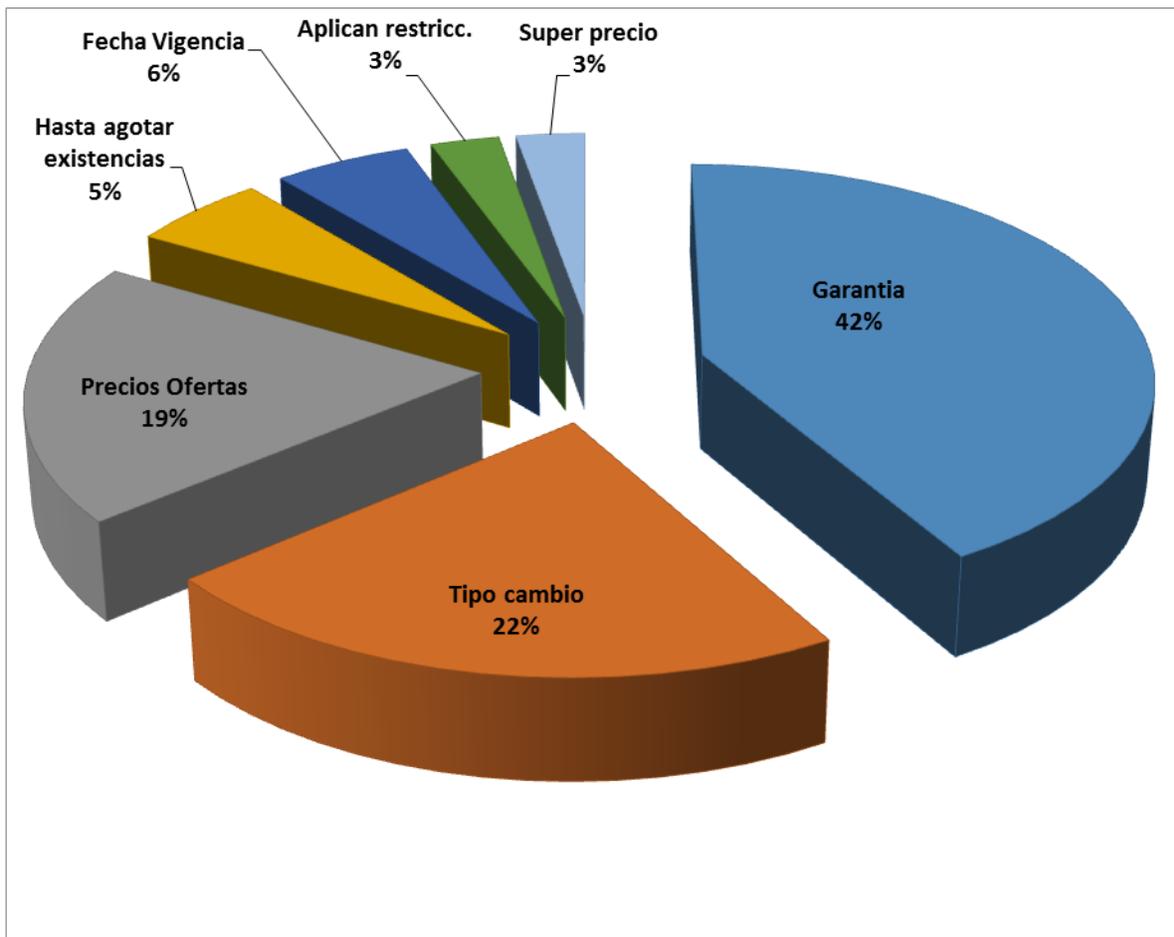
Fuente: DECVP, Plantillas de análisis publicidad, julio-agosto 2019

De los 72 anuncios analizados se encontró que el 38% (27 anuncios) presentó algún incumplimiento en materia de información al consumidor, de estos incumplimientos el 31% (22) pertenecen a incumplimientos en los anuncios de los locales comerciales.

Cabe destacar que la mayor cantidad de incumplimientos tanto porcentual como absoluto, se nota en los locales comerciales visitados con 22 incumplimientos para un porcentaje del 31% del total. Por el contrario, en la prensa escrita y en redes sociales, los incumplimientos se dan en mucha menor cantidad con tan solo 4% y 3% respectivamente.

Gráfico Nº 2

Total Incumplimientos de los anuncios analizados en materia de ofertas y promociones Día de la Madre, julio-agosto 2019



Fuente: DECVP, Plantillas de análisis publicidad, julio-agosto 2019

Cada anuncio de los comercios puede tener uno o varios incumplimientos, de esto se deriva que, de los 27 anuncios con incumplimientos se tiene un total de 36 incumplimientos, a saber, se expresa en el gráfico N° 3, lo siguiente:

- **Garantía:** El 42% (15) de los incumplimientos en los anuncios, se debe a que no se aplica correctamente el artículo N°43 de la Garantías, de la Ley 7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, no cumpliéndose a cabalidad los artículos del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, Reglamento 37899-MEIC, en su artículo N°103, el cual se refiere a que todo bien o servicio que se venda o preste debe estar implícitamente garantizado e incumplimientos en el artículo N° 104, el cual se refiere al plazo mínimo de la garantía.
- **Tipo de Cambio:** El 22% (8) de los incumplimientos en los anuncios, se debe a la mala aplicación del tipo de cambio a usar en caso de que los productos están expresados en moneda extranjera, no usan el tipo de cambio según lo establece el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, Reglamento N° 37899-MEIC, en su artículo N°93, el cual indica que *“...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”*.
- **Precios en oferta:** El 19% (7) de los incumplimientos en los anuncios corresponden a la aplicación no correcta de los precios en oferta, según lo establece el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, Reglamento N° 37899-MEIC, en su artículo N°112, y artículo N° 94 y N°34 b), de la Ley 7472, en el que se indica que *“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”*
- **Hasta agotar existencias:** El 6% (2) de los incumplimientos en los anuncios corresponden los comentarios como *“hasta agotar existencias”*, que se muestran en los anuncios incumpliendo lo dispuesto en el artículo N° 113 del Reglamento a la Ley 7472, en su inciso 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” y el inciso 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”.

- **Fecha de vigencia:** El 6% (2) de los incumplimientos en los anuncios corresponden a la fecha de vigencia de la promoción, que no se muestran en los anuncios incumpliendo lo dispuesto en el artículo N° 113 del Reglamento a la Ley 7472, en su inciso 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” y el inciso 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”.
- **Aplican Restricciones:** Uno de los anuncios incumple con el artículo N°112 del Reglamento a la Ley 7472, en cuanto al comentario de “*aplican restricciones*”, en este caso, el artículo supra mencionado indica “*Si la promoción u oferta está sujeta a limitaciones o restricciones de cualquier índole, así se deberá indicar en la publicidad*”, las restricciones deben estar visibles en el punto de venta o bien, indicar la dirección electrónica para que el consumidor pueda consultarlas.
- **Súper Precio:** Uno de los anuncios incumple con el artículo N°112 del Reglamento a la Ley 7472, en cuanto al comentario de “súper precio”, en este caso, el artículo supra mencionado indica “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.”, En este caso, el comerciante debe de indicar al consumidor cuales son los beneficios que obtiene al comprar el producto con el “súper precio” la ganancia que obtiene de ese precio, el porcentaje de beneficio que obtiene. Debe de quedar completamente demostrado que es un verdadero súper precio.

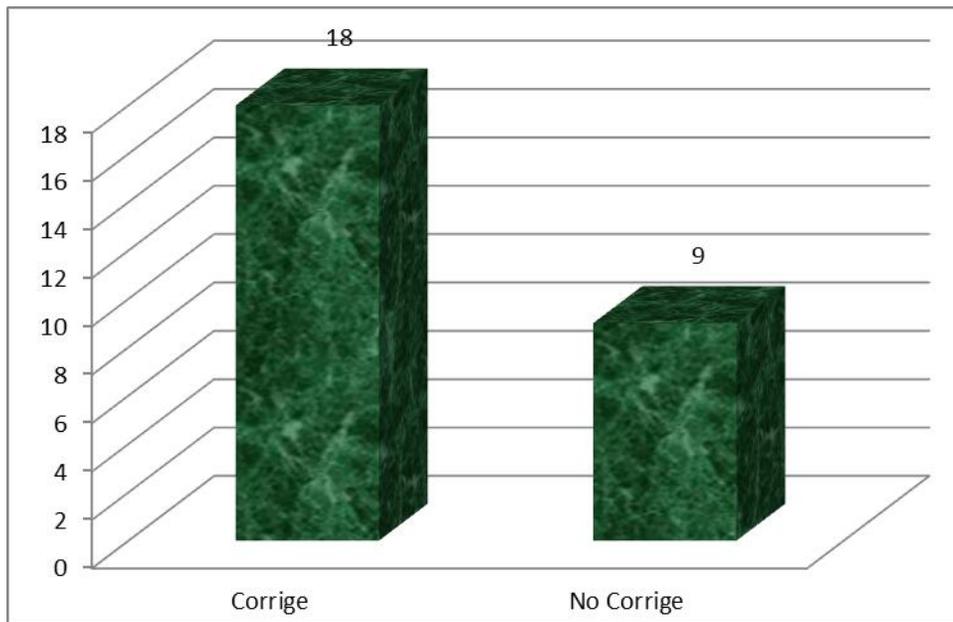
Incumplimientos y correcciones:

Respecto a los 27 anuncios con incumplimientos que se presentaron en el estudio durante la temporada del día de la Madre de julio-agosto del 2019, se tiene que el

67% (18 anuncios), presentaron la corrección en sitio, pero el 33% (9 anuncios), no presentaron la corrección respectiva, ver siguiente gráfico N° 3;

Gráfico N° 3

Incumplimientos de los anuncios analizados en materia de ofertas y promociones y sus correcciones en sitio. Día de la Madre, julio-agosto 2019

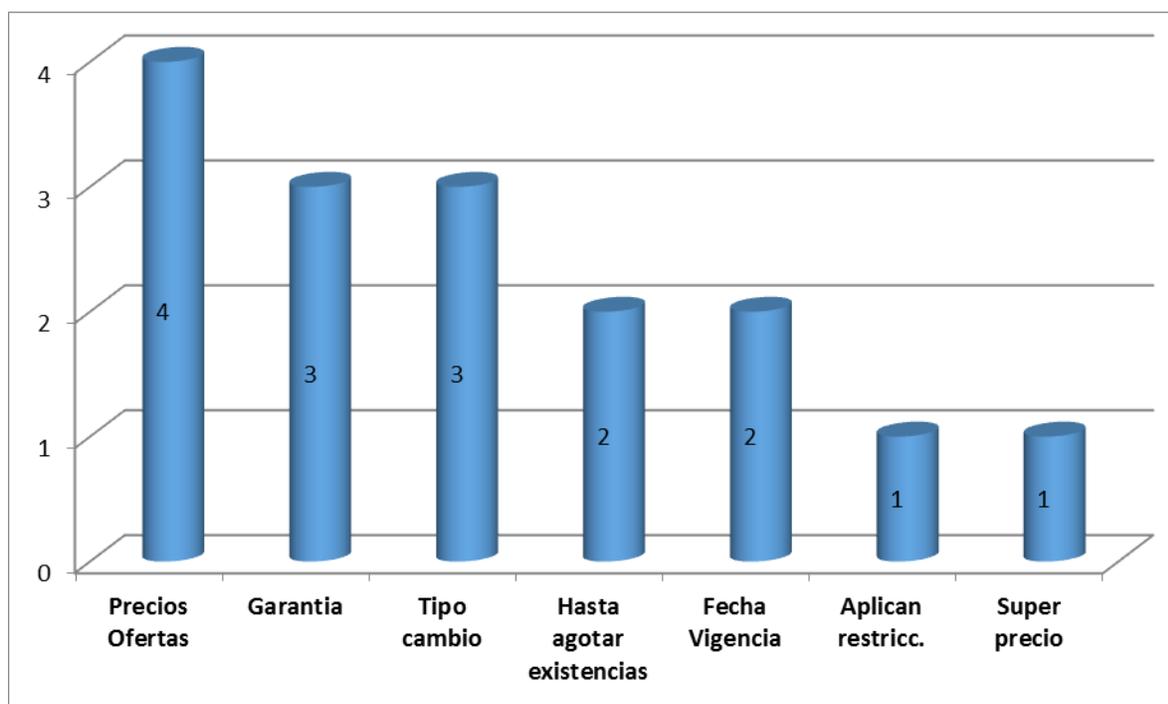


Fuente: DECVP, Plantillas de análisis publicidad, julio-agosto 2019

De los nueve anuncios de los comerciantes que no corrigieron el incumplimiento y considerando que por cada anuncio puede darse uno o más incumplimientos, se tiene el total de incumplimientos no corregidos asciende a 16, por lo que se tiene el siguiente gráfico:

Gráfico N° 4

Incumplimientos no corregidos de los anuncios analizados en materia de ofertas y promociones y sus correcciones en sitio. Día de la Madre, julio-agosto 2019



Fuente: DECVP, Plantillas de análisis publicidad, julio-agosto 2019

En estos incumplimientos no corregidos en anuncios, se tiene lo siguiente:

- **Precios en Ofertas:** Siendo el incumpliendo que más se presenta en los casos de anuncios no corregidos, con un 25% (4 anuncios con incumplimientos), se tiene que, la aplicación no correcta de los precios en oferta, según lo establece el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, Reglamento N° 37899-MEIC, en su artículo N°112, y artículo N° 94 y N°34 b), de la Ley 7472, en el que se indica que “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”

- **Garantía:** Se presenta en 3 (19%) de los anuncios no corregidos, se debe a que no se aplica correctamente el artículo N°43 de la Garantías, de la Ley 7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, no cumpliéndose a cabalidad los artículos del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, Reglamento 37899-MEIC, en su artículo N°103, el cual se refiere a que todo bien o servicio que se venda o preste debe estar implícitamente garantizado e incumplimientos en el artículo N° 104, el cual se refiere al plazo mínimo de la garantía.
- **Tipo de Cambio:** Se presenta en 3 (19%) de los anuncios no corregidos, debe a la mala aplicación del tipo de cambio a usar en caso de que los productos están expresados en moneda extranjera, no usan el tipo de cambio según lo establece el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, Reglamento N° 37899-MEIC, en su artículo N°93, el cual indica que “...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”.
- **Hasta agotar existencias:** Se presenta en 2 (13%) de los anuncios no corregidos y que muestran estas leyendas incumpliendo lo dispuesto en el artículo N° 113 del Reglamento a la Ley 7472, en su inciso 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” y el inciso 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”.
- **Fecha de Vigencia:** El 13% (2) de los incumplimientos en los anuncios no corregidos, corresponden a la fecha de vigencia de la promoción, que no se muestran en los anuncios incumpliendo lo dispuesto en el artículo N° 113 del Reglamento a la Ley 7472, en su inciso 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” y el inciso 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”.

- **Aplican Restricciones:** Un anuncio que representa el 6% de los incumplimientos no corregidos, incumple con el artículo N°112 del Reglamento a la Ley 7472, en cuanto al comentario de “aplican restricciones”, en este caso, el artículo supra mencionado indica “Si la promoción u oferta está sujeta a limitaciones o restricciones de cualquier índole, así se deberá indicar en la publicidad”, las restricciones deben estar visibles en el punto de venta o bien, indicar la dirección electrónica para que el consumidor pueda consultarlas.
- **Súper precio:** Un anuncio que representa el 6% de los incumplimientos no corregidos, incumple con el artículo N°112 del Reglamento a la Ley 7472, en cuanto al comentario de “súper precio”, en este caso, el artículo supra mencionado indica “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.”, En este caso, el comerciante debe de indicar al consumidor cuales son los beneficios que obtiene al comprar el producto con el “súper precio” la ganancia que obtiene de ese precio, el porcentaje de beneficio que obtiene. Debe de quedar completamente demostrado que es un verdadero súper precio.

VII Conclusiones

De los anuncios de ofertas y promociones de comercialización de productos para el día de la Madre del periodo 2019 analizados en prensa escrita, redes sociales y visitas a comercios, se tiene que el mayor porcentaje de incumplimiento se da en los puntos de venta visitados, pero al mismo tiempo es en donde los comerciantes se muestran más anuentes a corregir los incumplimientos.

De esta forma se detectan 27 comercios que tienen anuncios que incumplen con la Ley 7472, y con un total de 36 incumplimientos, tomar en cuenta que cada anuncio puede tener uno o varios incumplimientos. Así las cosas, 18 comercios proceden a corregir, quedando un total de 9 comercios pendientes de su corrección con un total de 16 incumplimientos siendo la falta más común los precios en oferta, seguido por errores en los conceptos de garantías y el tipo de cambio.

En total se tramitaron 09 prevenciones, cuatro prevenciones como resultado de las visitas a los establecimientos y cinco de la revisión de la publicidad escrita de mayor circulación y páginas web.

En lo que respecta apartados los negocios brindan un plazo de 1 a 3 meses para que sus clientes retiren sus apartados, y si el cliente es constante en sus abonos le pueden extender el plazo. El plazo de apartados se lo indican tanto por escrito como en forma verbal.

En materia de cambios algunos establecimientos le dan 8 días, 24 horas, si lo amerita el cambio le dan una nota de crédito, cambio de inmediato, para cambios se les solicita la factura.

El MEIC continuará vigilante en este tipo de ofertas y tomará medidas eficaces para que se corrija la información que no sea clara y veraz, con el objetivo de que no se induzca a engaño u error al consumidor.

GARANTÍA



LA PUBLICIDAD INDICA 30 DIAS DE GARANTIA

“Artículo 104.—**Sobre el plazo mínimo de garantía.** El plazo mínimo de garantía será de **treinta días hábiles**, contados a partir de la fecha de entrega del bien o de la prestación del servicio, sin perjuicio de que el comerciante o proveedor otorgue plazos mayores, en cuyo caso estos prevalecen.

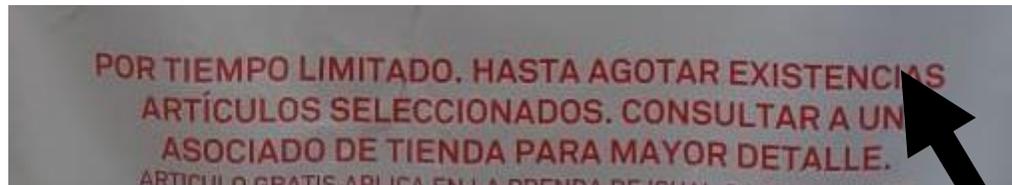
Artículo 43 de Garantía Ley 7472 y artículo 104 del reglamento a la Ley 7472



OFERTAS ESPECIALES



No indican el precio anterior como lo solicita el artículo 112 del reglamento a la Ley 7472



No se indica fecha de vigencia de la oferta, ni la cantidad

De producto que se tiene