

DAC-DEPVM-INF-391-2018

VERIFICACIÓN DE LA PUBLICIDAD

DIA DEL PADRE



Elaborado por: María Esther Caravaca Fray

Revisado por: Kattia Chaves

SAN JOSÉ, JUNIO 2018

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio, a través del Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo (DECVP) de la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC), realizó un estudio de verificación de información y publicidad en relación con la celebración del "Día del Padre", ya que ponen a disposición de los consumidores productos con descuentos y ofertas llamativas.

Con este tipo de revisión, se pretende cumplir con nuestras metas institucionales, medir 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.

Este estudio se realizó, con la finalidad de verificar que se le otorgue al consumidor la suficiente información, para que conozca las opciones que tiene a su alcance y tome decisiones de consumo informadas, de acuerdo a sus posibilidades y expectativas. De igual forma, evidencia el nivel de cumplimiento a la Ley 7472 y su respectivo Reglamento, Decreto Ejecutivo No.37899-MEIC.

El análisis versó sobre 46 anuncios, que se analizaron en el mes de junio del presente año.

II. OBJETIVO

Analizar el cumplimiento de la Ley 7472 y su Reglamento en los anuncios de escritos, páginas web y otros, con respecto a la publicidad alusiva al "Día Del Padre", en materia de información respecto a la presentación de la información en ofertas y claridad en 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 lo que respecta a las Ofertas. 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, contenido, peso cuando corresponda, utilidad o finalidad, de modo que no induzca a error o engaño

al consumidor. No pueden omitirse tales informaciones, si de ello puede derivarse daño o peligro para la salud o la seguridad del consumidor.

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.

En el Reglamento a la Ley 7472 los siguientes artículos:

En lo que respecta a publicidad de Ofertas:

Artículo 94. —**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. (...)** 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 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:** “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.

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

En el caso de información de precios y ofertas en el anuncio publicitario se verificaron los siguientes aspectos:

- Información sobre precios de oferta correctamente (precio anterior y actual o beneficio)
- Legibilidad de la información
- Artículo 37 Oferta promoción y publicidad
- Información de cantidades en el caso de existencias limitadas
- Sistemas de financiamiento
- Fecha de vigencia de la promoción
- Información sobre las restricciones que apliquen
- Precios con impuestos incluidos
- Precios con los impuestos incluidos.
- Precios en dólares
- Se cobra diferente precio en efectivo y con tarjeta

V. MÉTODO DE TRABAJO

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

- **Primera etapa:** revisión de los anuncios publicitarios con ofertas alusivas al Día del Padre.

- **Segunda etapa:** Cada anuncio analizado incluye plantilla de análisis de publicidad.
- **Tercera etapa:** Elaboración de base de datos con información de los diferentes incumplimientos encontrados en la publicidad.
- **Cuarta etapa:** Si se detectan incumplimientos en materia de información en la publicidad, se remite un oficio prevención a las oficinas centrales del comercio.
- **Cuarta Etapa:** Elaboración y redacción del informe final.

El trabajo de revisión y recolección de anuncios se realizó a partir del 29 de mayo al 20 de junio del 2018. Se revisaron un total de 46 anuncios en prensa escrita, páginas web y otros, que incluye los siguientes medios: La Nación, La Teja, Insertos, La Extra, La República y páginas web.

A continuación, se presenta el detalle:

CUADRO N° 1
Anuncios analizados, Día del Padre,
Junio, 2018

ESTABLECIMIENTO	BIEN O SERVICIO	FUENTE
Rancho Ecuestre Hermanos Lopez	Hospedaje	La republica
Nissan	Autos	La nación
Grupo Q usados	Autos usados	La nación
Grupo Q	Autos	La nación
Emotion	Llantas	La republica
Monge	Electrodomésticos	Diario extra
ETS Soluciones	Central telefónica	La republica
Fresh Market	Productos alimenticios	La nación
Pharmacy Market	Equipo médico	La nación
Súper Servicio	Llantas	La nación
Ferretería Brenes	Taladros	La teja
JAC Motors	Camiones	La nación
Artelec	Pantallas motos sillones	Diario Extra
El Lagar	Sillones art. ferretería	La teja

Fuente: Elaboración propia, DECVP, Plantillas de análisis publicidad, junio 2018

ESTABLECIMIENTO	BIEN O SERVICIO	FUENTE
Monge	Pantallas cocina	La nación
Searson	Sillones sofá escritorio	La nación
Walmart	Pantallas compu	La nación
EPA	electrodomesticos	La nación
Colono	Herramientas abanico colchón	La teja
Gollo	Pantallas llanta celular	La teja
Gollo	Pantallas	La teja
Villafuerte gimnasio	Productos salud	Página web
Novillo Alegre	Servicio restaurante	Página web
Allis Terramall	Descuentos tienda	Página web
UPSSA Travel	Viajes	Volante
Universal	Pantallas electrodomésticos	Diario Extra
Maxi Pali	Pantallas celulares	La Teja
Office Depot	Pantallas	La Teja
Autozona	Llantas	La Teja
Urgellès Mueblería	Sillones	La Nación
Akiro	Descuentos en la tienda	La Nación
Simàn	Electrodomésticos	La Nación
Walmart	Pantallas electrodomésticos	La Nación
Sleep Gallery	Colchones	La Teja
Walmart	Cocinas refris arroceras	La Nación
La Curacao	Pantallas sillones	La Teja
Artelec	Pantalla motos	Diario Extra
Monge	Pantallas compu celulares	Diario Extra

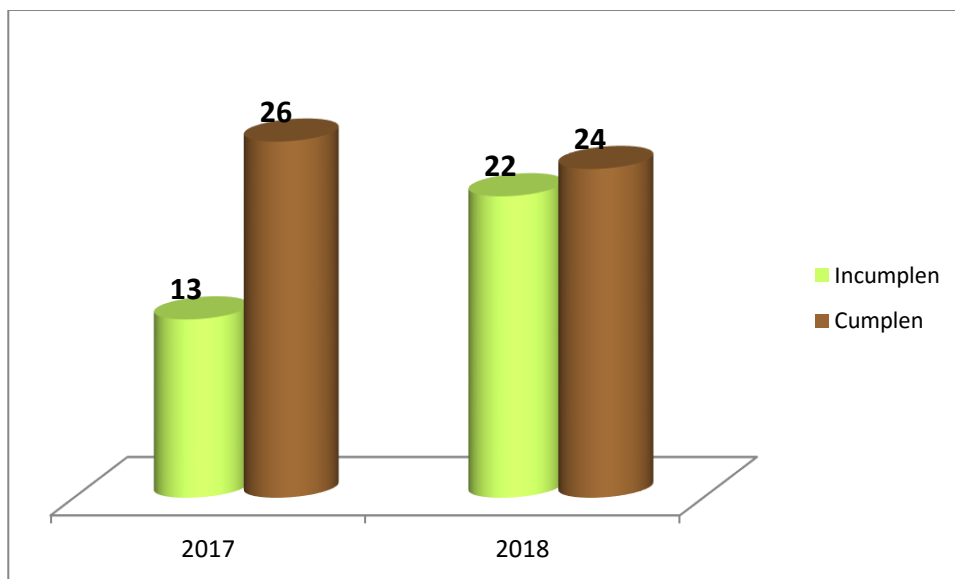
Fuente: Elaboración propia, DECVP, Plantillas de análisis publicidad, junio 2018

ESTABLECIMIENTO	BIEN O SERVICIO	FUENTE
Llobet	Ropa para caballero	Página web
Siman	Pantallas sillones	Página web
Yamuni	Ropa	Página web
Spoon	Postres	Página web
Boutique Floral	Arreglos florales para papa	Página web
Totto Oulet	Salveque lonchera	La Teja
El Lagar	Sillones plantas	La Nación
Confort Suizo	Colchones	El Financiero
TOTAL	46	

Fuente: Elaboración propia, DECVP, Plantillas de análisis publicidad, junio 2018

A continuación, se detalla el grado de cumplimiento, comparando los años 2017 y 2018:

**Comparativo de Incumplimientos en números absolutos
 Día del Padre
 Junio 2017 - junio 2018**



Fuente: DEPVM, Plantillas de análisis publicidad, junio 2017 y 2018

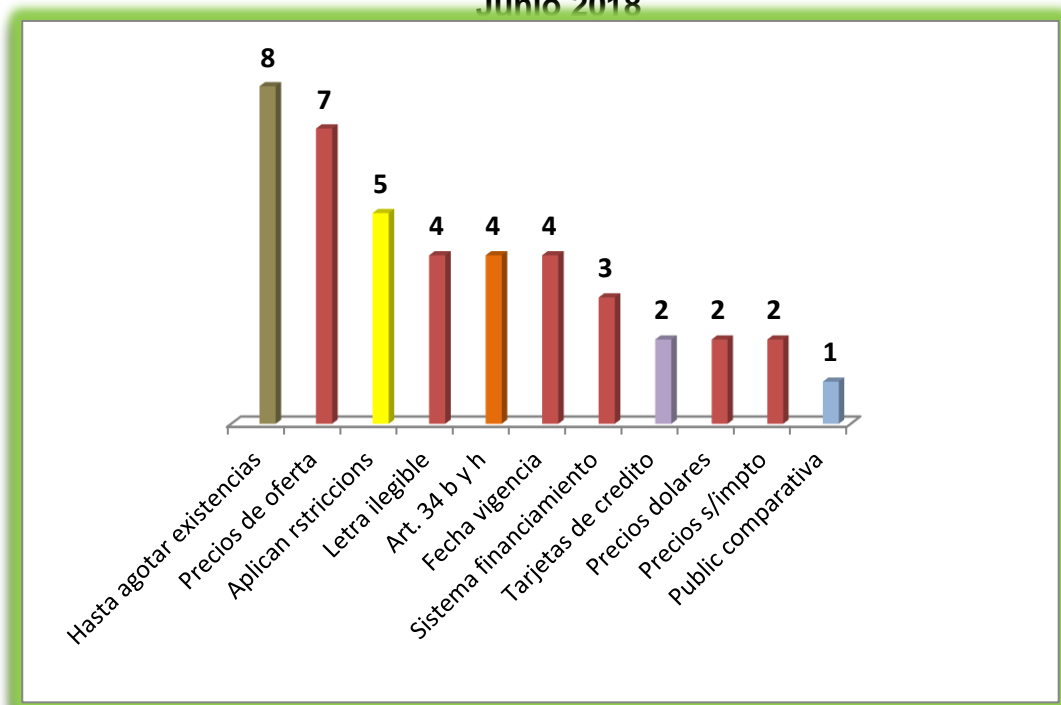
Como se puede observar, a través de los años que se ha realizado la verificación de la publicidad, con motivo del Día del Padre, en el año 2018, nos dio como resultado

que éste año 2018, se incrementaron los incumplimientos respecto de los contabilizados en el año 2017.

Resultado de análisis de los anuncios revisados

En el análisis de la publicidad ofrecida un total de 46 anuncios, 22 anuncios están incumpliendo y 24 cumplen con la normativa.

Gráfico 2
Incumplimientos encontrados en los anuncios revisados,
Día del Padre
Junio 2018



Nota: Fuente: DEPVM, Plantillas de análisis de la publicidad, junio 2017. Hay anuncios que tienen más de un incumplimiento

En cuanto a los incumplimientos más reiterados encontramos: Hasta agotar existencias, precios de oferta mal presentados, aplican restricciones, letra ilegible y no indica la fecha de vigencia

PRECIOS DE OFERTA
MAL PRESENTADOS

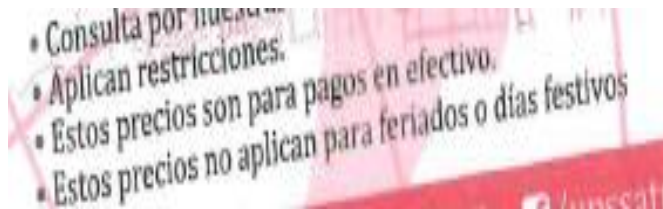


SOLO SE INDICA UN PRECIO

Hasta agotar existencias

A red promotional banner with white text and icons. It includes icons for a computer monitor, a telephone, a truck, and social media icons for Facebook and Twitter. The text includes "COMPRA EN LÍNEA LAS 24 HRS officepot.co.cr", "VENTAS POR TELÉFONO 22 08 4000", "SIN COSTO DE ENVÍO En todas tus compras", and "SÍGUENOS En redes sociales". At the bottom, it says "Promoción válida del 15 al 17 de Junio de 2018. *Hasta agotar existencias. No acumulable con otros descuentos. Aplica solo para tarjetas emitidas por Credomatic. Aplican restricciones."

**Aplican restricciones pero NO indican
Donde verlas**



VI. CONCLUSIONES

- 1) En esta verificación, se verificó que el porcentaje de los anuncios que cumplen, representa un 52%, y un 48% de incumplimiento.
- 2) Se tramitan un total de 22 prevenciones en materia de información en la publicidad.
- 3) De la publicidad verificada, 8 anuncios son de páginas web
- 4) Del total de los anuncios verificados que incumplen, 15 anuncios son escritos y 6 son de páginas web.
- 5) El MEIC continuará vigilante en este tipo de ofertas y seguirá alerta, para que se corrija la información que se publica en los diferentes medios escritos, y estos datos sean claros y veraces, con el objetivo de que no se induzca a engaño u error al consumidor.