

Dirección de Apoyo al Consumidor

Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo

**Informe técnico
DAC-DECVP-INF-663-2019**

Estudio exploratorio para el “*Viernes Negro*” 2019

Elaborado por:

Sergio Solís Amen

Revisado por:

Kattia Chaves Matarrita

Nov-2019

1. Introducción

La Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), con fundamento en el artículo 46 de la Constitución Política, así como de conformidad, con las potestades que le asignan la Ley Orgánica del MEIC (Ley 6054) y su Reglamento (Decreto Ejecutivo 37457), así como los Decretos Ejecutivos 39917-MEIC y 41689-MEIC, y la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472), tiene como uno de sus objetivos, **la fiscalización en el mercado**, con el fin de constatar la información otorgada al consumidor, el cumplimiento de la Ley, las declaraciones de las normas de calidad, los reglamentos técnicos y demás disposiciones cuyo objetivo es proteger en forma efectiva los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Precisamente, para cumplir con este objetivo y con el afán de ejercer una función vigilante del cumplimiento de la normativa y conforme el oficio de la Comisión Nacional del Consumidor CNC-OF-004-19 del 13 de marzo de 2019 y el acuerdo Cuarto adoptado por la Comisión Nacional del Consumidor en sesión ordinaria 2019-19-O en que se aprueba el programa de fiscalización del Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo del 2019; se procede a realizar el estudio exploratorio relacionado con la celebración del denominado “Viernes Negro”.

2. Fundamento legal

El fundamento legal del presente estudio es el artículo 46 de la Constitución Política de Costa Rica, la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor Ley 7472 y su reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC y el Código de Comercio de Costa Rica.

Constitución Política de la República de Costa Rica

ARTÍCULO 46.- Son prohibidos los monopolios de carácter particular, y cualquier acto, aunque fuere originado en una ley, que amenace o restrinja la libertad de comercio, agricultura e industria.

Es de interés público la acción del Estado encaminada a impedir toda práctica o tendencia monopolizadora.

Las empresas constituidas en monopolios de hecho deben ser sometidas a una legislación especial.

Para establecer nuevos monopolios en favor del Estado o de las Municipalidades se requerirá la aprobación de dos tercios de la totalidad de los miembros de la Asamblea Legislativa.

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 el artículo 1° de la ley N° 7607 de 29 de mayo de 1996)

Ley de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472)

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 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, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC:

“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.

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 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.

Cuando la garantía se aplique mediante la devolución del precio pagado, la sustitución o reposición del bien por otro de idénticas características, el consumidor deberá restituir el bien

al comerciante con todos sus accesorios cuando así corresponda, y sin más deterioro que el normalmente previsto por el uso o disfrute.

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.

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 limite 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.

En materia de tarjetas de crédito y débito el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito N° 35867-MEIC

De los deberes de los afiliados y los tarjetahabientes

Artículo 26.—Del afiliado. El afiliado está obligado a dar fiel cumplimiento a lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Además, deberá cumplir con lo siguiente: (...)

d) No podrá establecer recargos por el uso de las tarjetas de crédito o débito, en perjuicio del consumidor.

e) No podrá establecer mínimos de compra ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta de débito y crédito.

3. Objetivo principal

Fiscalización de la información que se le brinda al consumidor en comercios que participan en el llamado “Viernes Negro”.

4. Objetivos específicos

- Analizar la publicidad relacionada al “Viernes Negro” bajo los principios de claridad y veracidad en la información.
- Realizar acciones correctivas en sitio.
- Realizar las respectivas prevenciones en caso que no se corrijan los incumplimientos detectados.

5. Metodología

Se realiza un estudio exploratorio para recabar información sobre la disposición de publicidad relacionada con el Viernes Negro. Para ello se asignaron dos equipos de trabajo con dos colaboradores, uno en Plaza Lincoln en Moravia y otro en el Centro Comercial Multiplaza Escazú.

Se monitorearon algunos sitios en la red social Facebook y se analizaron anuncios realizados en la prensa escrita. Todas estas revisiones se realizaron el viernes 29 de noviembre de 2019.

Para realizar la evaluación se utilizó una plantilla para revisión de ofertas en la cual contempla las variables a analizar. En caso de detectar algún incumplimiento, se procedió a realizar la corrección en sitio y en caso de imposibilitarse dicha acción, se procedió con la respectiva prevención.

6. Variables a Verificar:

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

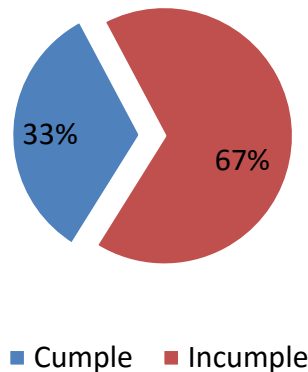
- Información sobre precios de oferta (precio anterior y actual o beneficio).
- Información de cantidades en el caso de existencias limitadas.
- Fecha de vigencia de la oferta/promoción.
- Información sobre las restricciones que apliquen.
- Claridad, veracidad y legibilidad de la información.
- Precios en dólares.
- Restricción pagos con tarjeta.
- Información sobre garantías.
- Información sobre promociones.

7. Resultados de la fiscalización en puntos de venta

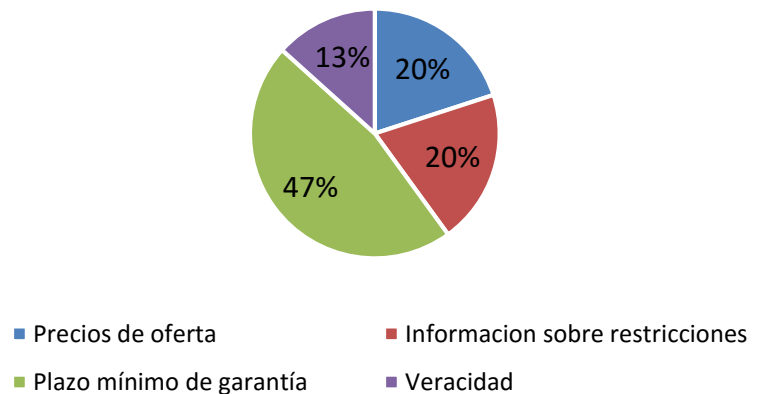
En total se visitaron 15 comercios de los cuales 10 presentaron algún tipo de incumplimiento lo que representa un 67% del cien por ciento.

Del total de incumplimientos, el que más se presentó estuvo relacionado con la garantía. Además, se encontró incumplimientos en el precio de oferta (no indica el precio anterior o el porcentaje de descuento), falta de información en las restricciones y cálculo incorrecto en el descuento (falta de veracidad en la información).

Resultado de la fiscalización de mercado **según comercio**



Resultado de la fiscalización de mercado **según tipo de incumplimiento**



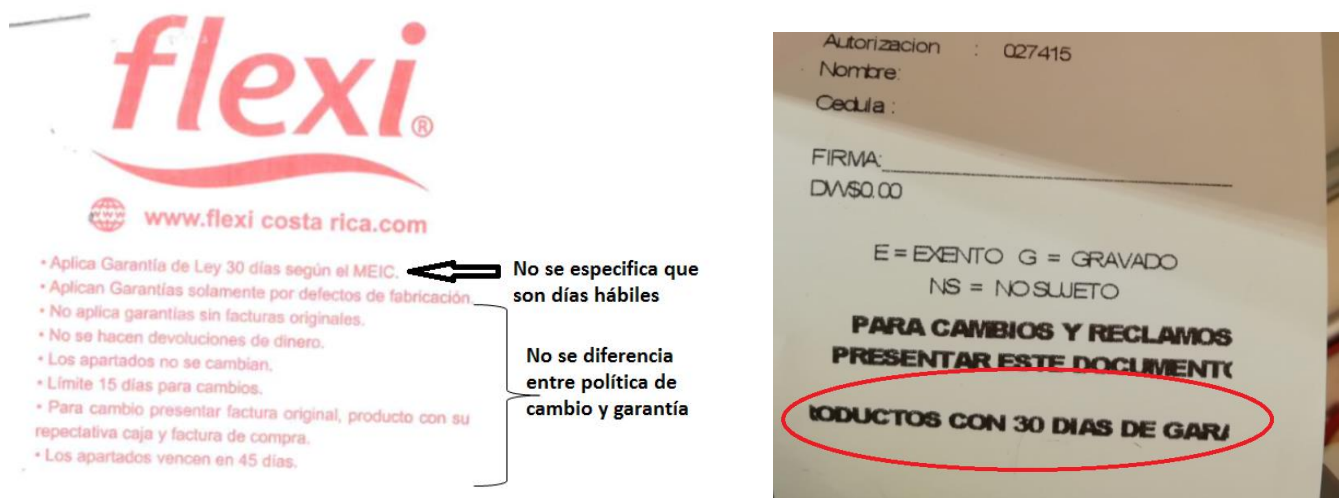
Incumplimiento en garantías:

De la fiscalización realizada se detectó incumplimientos a lo establecido en el artículo 43 de la Ley 7472 y a los artículos 104, 105, 107 y 108 del Reglamento a la Ley 7472, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC. Las prácticas incorrectas de mercado son las siguientes:

- Ausencia del documento de garantía tal como lo establece el artículo 107 del Reglamento a la Ley 7472.

- Se informa de manera verbal un plazo de garantía de 1 mes o 30 días calendario lo cual resulta contrario al plazo mínimo establecido por Ley que es de 30 días hábiles.
- Se les informa en la factura únicamente 30 días sin especificar que se trata de días hábiles.
- Se mezcla la información de garantía con las políticas de cambio lo que puede generar confusión al consumidor.

Ejemplo de lo anterior se muestra a continuación:



Otros incumplimientos:

Se encontró la frase de “**Aplican Restricciones**”, sin embargo, dichas restricciones no se encuentran visibles al consumidor:



También se encontraron casos donde sí se informa dichas restricciones:



En uno de los negocios se anunciaba en la entrada ofertas del viernes negro hasta un 40% y al ingresar a la tienda no se encontraba rotulada siendo que se les informaba a los consumidores de manera verbal los descuentos:



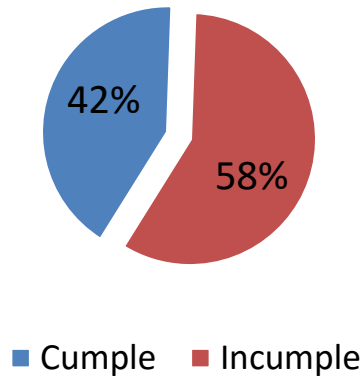
No se observa la mercadería seleccionada con descuento de hasta un 40%
No hay veracidad en la promesa



8. Resultados de la fiscalización en prensa escrita

En total se analizaron 12 anuncios publicitarios realizados en los principales medios de prensa escrita del país. En 7 anuncios se encontró algún tipo de incumplimiento lo que representa el 58% de las publicaciones analizadas.

Resultado de la fiscalización de mercado según comercio

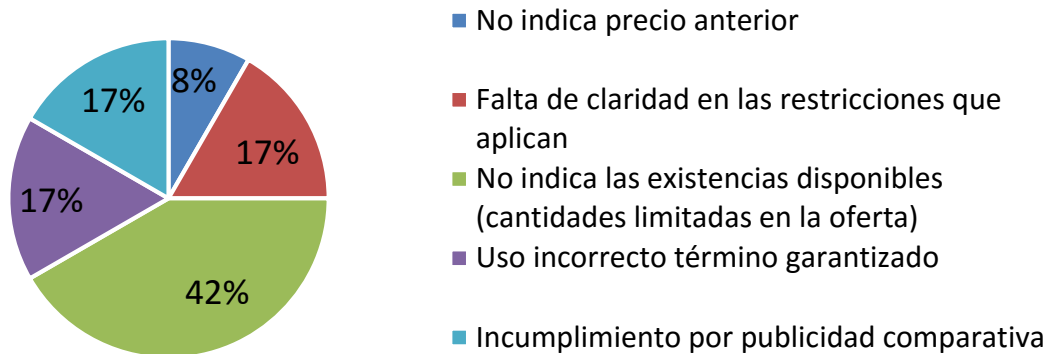


Del total de incumplimientos, el más reiterado es la utilización de la frase: **“hasta agotar existencias”** lo que significa que la oferta tiene cantidades limitadas y la normativa establece que deben de informarse la cantidad de existencias durante la vigencia de la oferta.

Se encontró en 2 anuncios el uso incorrecto del término **“garantizado”**, según el artículo 113 *“La publicidad podrá hacer referencia al término “garantía” o “garantizado” cuando ofrezca condiciones superiores a la garantía otorgada, en cuyo caso deberá informar en qué consisten esas condiciones.”*.

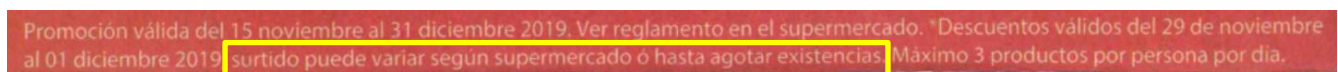
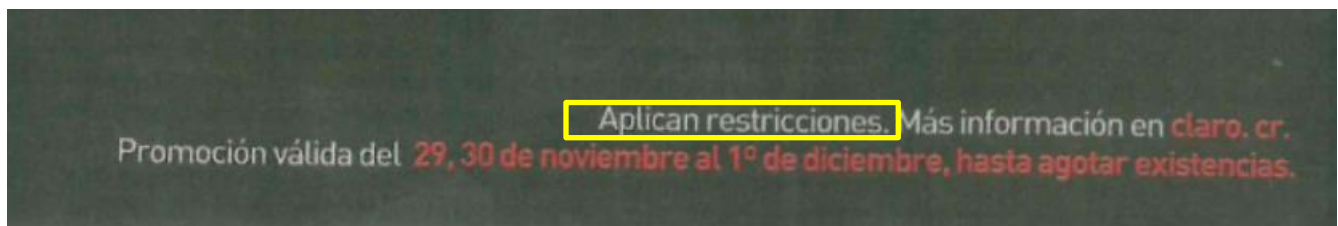
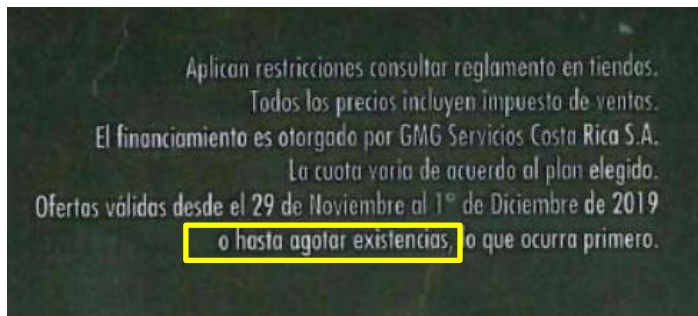
También, se encontró la utilización de publicidad comparativa con frases como “Los precios más bajos del año” y “la cuota más baja siempre!”. El artículo 37 de la Ley y el 116 del Reglamento refieren que: *“La comparación debe basarse en datos relevantes, objetivos y verídicos, sobre los cuales exista una base razonable”* y *“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”*. No resultan válidas las comparaciones que se limiten a la proclamación general e indiscriminada de la superioridad de los productos. El detalle de incumplimientos detectados se muestra a continuación:

Resultado de la fiscalización de mercado según tipo de incumplimiento



A continuación se muestran ejemplos de los incumplimientos detectados:

Cantidades limitadas: Se encontró en varios anuncios publicitarios la frase “**hasta agotar existencias**”, sin embargo, no se indica la cantidad de existencias.

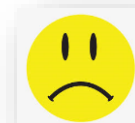
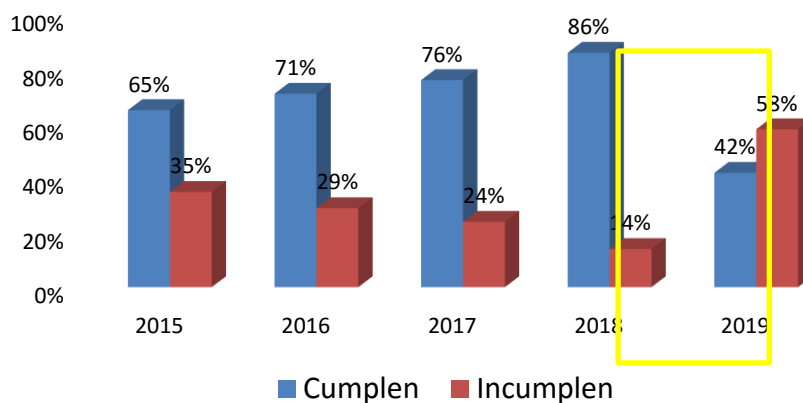


Utilización de publicidad comparativa: Se encontró dos negocios que utilizaban en su publicidad, para el mismo día (Viernes Negro), la frase “Los precios más bajos del año”.



Al realizar la comparación con años anteriores se tiene que el nivel de cumplimiento disminuyó tal como se detalla a continuación:

Resultados de la fiscalización del viernes negro en prensa escrita



9. Resultados de la fiscalización en la Red Social Facebook



Términos y Condiciones

¡Disfrutá al máximo el Black FryDay! Presentá este cupón en cualquier restaurantes McDonald's y deleitate con unas (1) deliciosas McPapas Medianas Gratis. Precio regular ₡950 colones. Válido únicamente HOY viernes 29 de noviembre del 2019 hasta agotar existencias de cupones en McDonald's APP: total disponibles 70,000 cupones. Cupón intransferible. Máximo 2 cupones a descargar por persona. Incluye: unas (1) McPapas Medianas. No aplica en otros productos del menú ni en otros tamaños de papas. No aplica en McDelivery. No aplica con otras promociones o cupones de McDonald's. Prohibida su venta. Cupón válido para redimir una sola vez y en un solo restaurante. Es indispensable mostrar este cupón en restaurantes antes de ordenar para hacer efectiva la promoción. Sujeto a disponibilidad del producto en el restaurante. Cada cupón contiene un código único alfanumérico que será válido una sola vez y podrá ser canjeado en un solo restaurante. Imágenes con fines ilustrativos. © 2019, McDonald's.





El consumidor tenía que escoger un producto, consultar su disponibilidad, depositar en una cuenta que le facilitaban y finalmente, se suponía que el lunes o martes de la siguiente semana recibiría el paquete.

No indica el precio anterior, pese a que informa los descuentos no es posible verificar su veracidad.

< Publicidad · 🌐

🌟 Iniciamos semana con nuestros descuento de locura 🌟

- ✓ 10% de descuento en pulseras y aretes
- ✓ 15% de descuento en cadenitas y collares cortos
- ✓ 20% de descuento en collares largos

Válidos desde el 25 al 30 de noviembre.
#sorella #hechoamano #diseñonacional



NO HAY PRECIOS
INFORMADOS



Escribe un comentario...



No indica el precio anterior, pese a que informa el descuento no es posible verificar su veracidad.

Promoción Viernes NEGRO💣💣

Bellbag de excelente calidad!

50% de descuento válido sólo por Jueves 28 y viernes 29 de nov.

Aprovechen❤️❤️😊

📞 Cualquier consulta:

<https://api.whatsapp.com/send?phone=50685836896>

📦 Envíos a todo el país por Correos de CR o mensajería directa.

NO HAY
PRECIOS
INFORMADOS



Escribe un comentario...





NO informa cuáles son los descuentos de locura

🔥 Descuentos de locura. 🔥

Lindos diseños de bolsos, excelente calidad y gran variedad de estilos.

📍 dirección: 30M norte de la bomba castellana.



Entendemos que estos son los precios regulares



Escribe un comentario...



📶 Movistar LTE

12:20

73 % 🔋



Tiendas Ekono

4 h · 🌐



Para soportar los fríos de diciembre vení ya por tu jacket 🧥



¡Vení y aprovechá!

📌 De 5:00a.m a 10:00a.m obtené un 10% adicional en
TODAS LAS REBAJAS DE LA TIENDA

📌 También podés comprar en www.tiendasekono.com

📌 Aprovechá también tus compras con Credi e..

The advertisement is split into two main sections. On the left, a woman with long dark hair, wearing a black quilted jacket and blue jeans, is smiling and posing with her hands in her pockets. On the right, a black vertical banner contains the following text and graphics: a circular logo at the top that says 'VIERNES NEGRO'; a large '50%' discount followed by 'JACKET' in a green box; the price 'DE: ₡22.990' and 'A: ₡11.495' with 'COD: 1295961' below it; the date '29 DE NOVIEMBRE'; a '10% ADICIONAL' offer for '5:00am - 10:00am TODA FORMA DE PAGO'; and the 'ekono' brand name at the bottom.



Movistar LTE12:2172 %

Me gusta

Comentar

Compartir

ICON

5 h ·

50% de descuento en AirPods al comprar tu nuevo iPhone 11 en iCon.
¡No dejes pasar el viernes del año. **Aplican restricciones.**
Conocé más sobre nuestras promociones en: <https://bit.ly/34ymHRS>

iPhone 11

50% OFF

en AirPods



El viernes del año.

iCon

*Aplican restricciones

Se abre en Messenger

Enviar mensaje

129

45 comentarios

3 veces compartido

Me gusta

Comentar

Compartir

9+

5

2

18

Movistar LTE 13:05 63 %
Me gusta Comentar Compartir



Epk Costa Rica

5 h · 🌐



Chaleco antes 19.900 - Precio Black Friday 11.900



👍❤️😮 187

62 comentarios 2 veces compartido

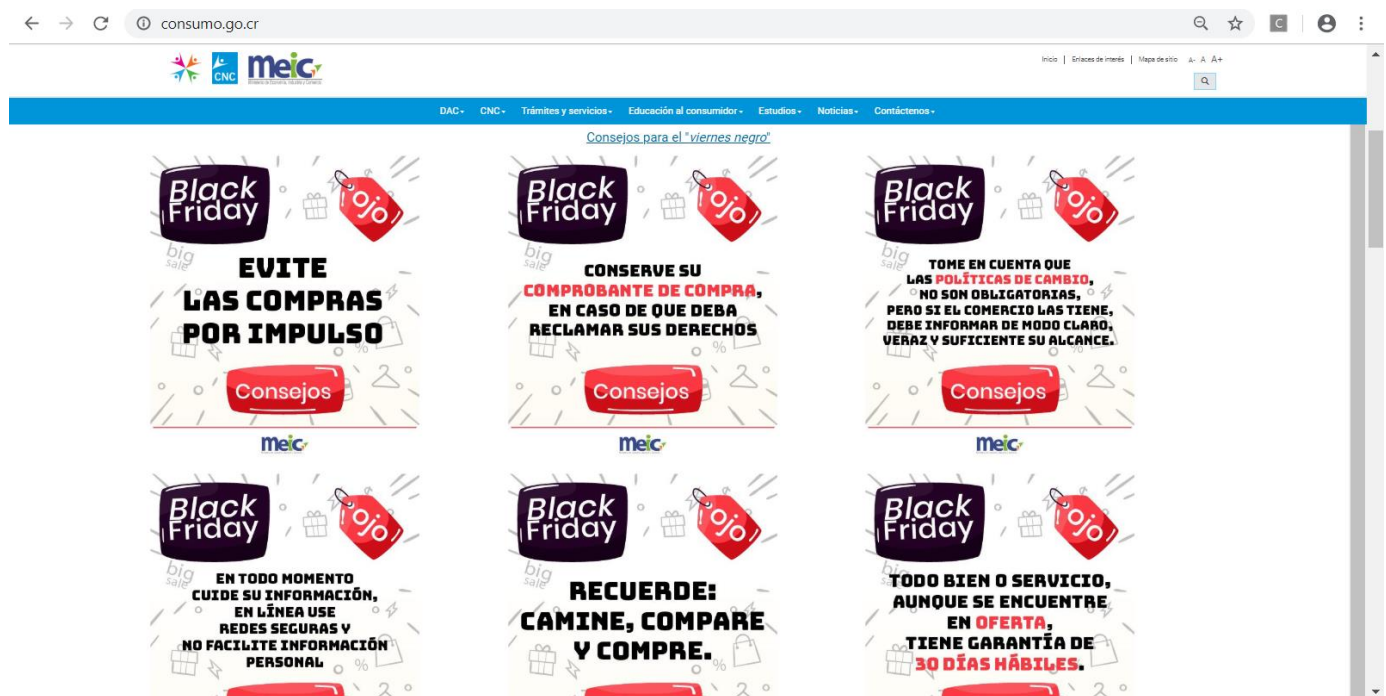
10. Acciones preventivas

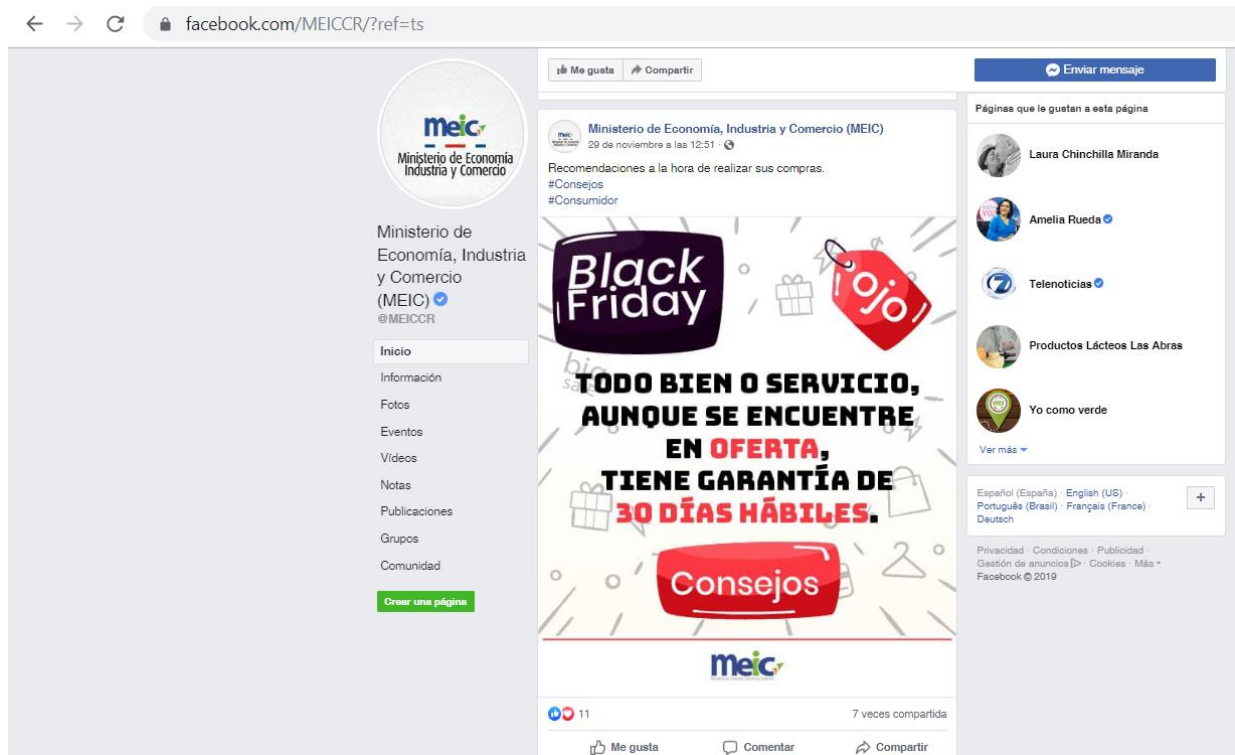
Dentro de los objetivos del Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo está la implementación de políticas de carácter preventivo, con el fin de generar en el comercio un marco de autorregulación, mediante el cual se fomente el cumplimiento de los derechos del consumidor y las obligaciones de quienes ejercen el comercio de bienes y servicios. En atención a esta política, se remitió una misiva informativa (Ver anexo 1) en aras de informar a las personas físicas y jurídicas que se dedican a la comercialización de bienes y servicios, en lo que respecta a lo establecido en la normativa en referencia a publicidad y ofertas, especialmente por la celebración del llamado “Viernes Negro” o “Black Friday”. La misiva se divulgó a través de correo electrónico teniendo el siguiente alcance:

- Contactos de la base de datos del DECVP: 940 correos enviados
- Contactos de Sistema de Información Empresarial Costarricense (SIEC): 16776 notificaciones

Divulgación de infografías:

También se realizó la publicación de infografías en la página www.consumo.go.cr así como en redes sociales del MEIC:





11. Conclusiones

1. De los 15 negocios visitados en 10 de ellos se detectó algún tipo de incumplimiento lo que representa el 67% de la muestra.
2. Se elaboraron 9 actas de prevención in situ por algún incumplimiento a la normativa.
3. El incumplimiento más representativo fue en temas de garantía, la cual se informa de manera incorrecta y/o no se entrega documento de garantía. Del total de incumplimientos, el 47% corresponde a temas de garantía.
4. Del análisis en periódicos se detectaron incumplimientos que generaron 7 prevenciones y 1 denuncia.
5. Se realizó una campaña preventiva en la cual se envió información sobre la normativa aplicable a las ofertas a 17716 comercios.
6. Al realizar la comparación con años anteriores se tiene que el nivel de **cumplimiento de la normativa disminuyó**.
7. Es importante continuar con las labores de vigilancia en el mercado, sobre todo en estas celebraciones donde gran cantidad de comerciantes participan con publicidad y ofertas.

Fin del informe

ANEXO 1



2019-11-27
DAC-DECVP-OF-OF-1064-19

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

Señores (as):
Administradores y encargados
Comerciantes de bienes y servicios

ASUNTO: Misiva informativa sobre la normativa aplicable en ocasión del “Black Friday”.

Estimados señores (as):

El Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo de la Dirección de Apoyo al Consumidor, del Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC), de conformidad con las potestades que le asigna la Ley Orgánica del MEIC (6054) y su reglamento (Decreto Ejecutivo 37457) Reformado por el Decreto Ejecutivo 39917-MEIC y 41689-MEIC, así como la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472) y su reglamento (Decreto Ejecutivo 37899-MEIC), tiene como uno de sus objetivos, la implementación de políticas de carácter preventivo, con el fin de generar en el comercio un marco de autorregulación, mediante el cual se fomente el cumplimiento de los derechos del consumidor y las obligaciones de quienes ejercen el comercio de bienes y servicios.

La Ley 7472-, así como su reglamento establecen una serie de derechos del consumidor y correlativas obligaciones del comerciante dentro de las cuales se encuentra, la de informar al consumidor de manera clara, veraz y suficiente de previo a que este adopte la decisión de consumo. Además, todos los comerciantes y proveedores de bienes o servicios deben ofrecer, promocionar o publicitar los productos de acuerdo con su naturaleza, sus características, condiciones, contenido, peso, utilidad o finalidad, de modo que no induzca a error, abuso o engaño al consumidor. De esta forma se facilita el ejercicio del derecho de elección para satisfacer sus necesidades de consumo de la mejor forma posible.

En atención a esta política, se procede a remitir la presente misiva informativa en aras de informar a las personas físicas y jurídicas que se dedican a la comercialización de bienes y servicios, en lo que respecta a lo establecido en la normativa en referencia a **publicidad y ofertas**. Se pretende con este tipo de misiva, cumplir con objetivos institucionales y además, velar por la protección de los intereses legítimos del consumidor, acciones preventivas y correctivas 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.

Legislación aplicable

La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (7472) establece lo siguiente:

Dirección San José, Tibás, Anselmo Llorente, Oficentro Asebanaco,
En la intersección de la ruta nacional 101 y la ruta nacional 32
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Fax: 2291-2082 Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica



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 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 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.

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 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.

Cuando la garantía se aplique mediante la devolución del precio pagado, la sustitución o reposición del bien por otro de idénticas características, el consumidor deberá restituir el bien al comerciante con todos sus accesorios cuando así corresponda, y sin más deterioro que el normalmente previsto por el uso o disfrute.

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.

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 limite 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.”

En materia de tarjetas de crédito y débito el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito N° 35867-MEIC

“De los deberes de los afiliados y los tarjetahabientes

Artículo 26.—Del afiliado. El afiliado está obligado a dar fiel cumplimiento a lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Además, deberá cumplir con lo siguiente: (...)

- d) No podrá establecer recargos por el uso de las tarjetas de crédito o débito, en perjuicio del consumidor.
- e) No podrá establecer mínimos de compra ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta de débito y crédito.”

Siendo que la fiscalización en materia de ofertas y publicidad una competencia del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)), se le previene por este medio, de conformidad con el artículo 102 del Reglamento a la Ley 7472 (Decreto N° 37899-MEIC) para que cumplan



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

con lo estipulado en materia de información al consumidor especialmente durante la celebración del y los días publicitados como "Viernes Negro".

Sin otro particular por el momento,

Atentamente

KATTIA CHAVES
MATARRITA
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por KATTIA CHAVES
MATARRITA (FIRMA)
Fecha: 2019.11.27
16:07:32 -06'00'

Licda. Kattia Chaves Matarrita

Jefe

Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo

Redactado y digitado por: SSA
Revisado por: KCh