

~~DAC-DEPVM-INF-146-2017~~

VERIFICACIÓN DE LA PUBLICIDAD

DIA DEL PADRE



Elaborado por: María Esther Caravaca Fray

Revisado por: Kattia Chaves

SAN JOSÉ, JUNIO 2017

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio, a través del Departamento de Políticas y Verificación de Mercado (DPVM) 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 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.

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.36234-MEIC.

El análisis versó sobre 39 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 periódico con respecto a la publicidad alusiva al Día Del Padre, en materia de información de precios, presentación de la información en ofertas y claridad de 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".

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 lo que respecta a publicidad de Ofertas:

Reglamento a la Ley 7472:

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 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)
- Precios desde
- 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
- Claridad de la información que no induzca a error: por ejemplo fotos del producto y después una leyenda aclarando que las fotos son ilustrativas.
- Letra ilegible
- Precios con los impuestos incluidos.

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

El trabajo de revisión y recolección de anuncios se realizó a partir del 31 de mayo al 21 de junio del 2017. Se revisaron un total de 39 anuncios en prensa escrita, que incluye los siguientes medios: La Nación, La Teja, Insertos, La Extra, La República.

A continuación, se presenta el detalle:

CUADRO N° 1
Publicidad verificada que cumple,
Junio, 2017

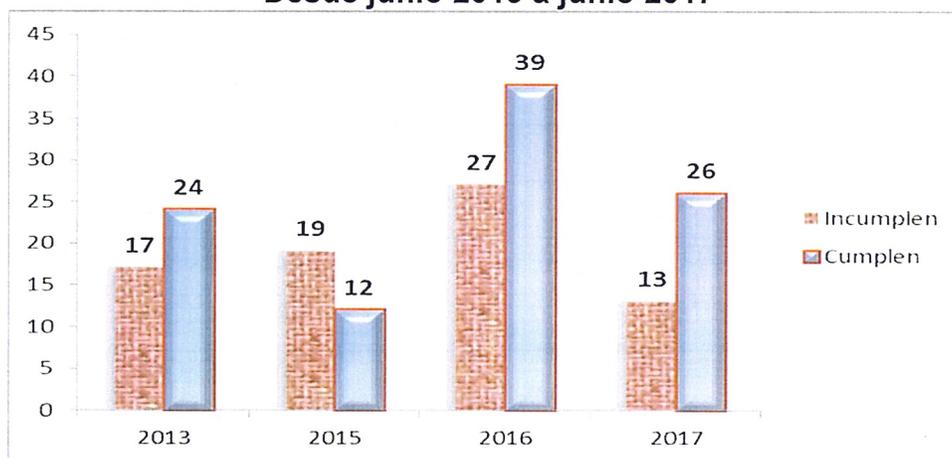
	Establecimiento	Fuente
1	ARTELEC	DIARIO EXTRA
2	MONGE	LA NACION
3	GOLLO	LA TEJA
4	FERRTERIA BRENES	LA NACION
5	GOLLO	LA NACION
6	OFFICE DEPOT	LA NACION
7	DOUBLE TREE RESORT	LA NACION
8	SIMAN	LA NACION
9	KIA USADOS	LA NACION
10	RADIO SHACK	LA NACION
11	BALI	LA NACION
12	ARTELEC	DIARIO EXTRA
13	OPTICAS VISION	LA REPÚBLICA
14	BALI	LA NACION
15	EL LAGAR	LA NACION
16	OFFICE DEPOT	LA TEJA
17	PAYLESS	LA NACION
18	SHOPPERS	LA NACION
19	YAMUNI	LA NACION
20	POLLO GRANJERO	LA TEJA
21	AMBITEC	LA NACION
22	URGELLES	LA NACION
23	KFC	LA NACION
24	NACIONAL AUTOMOTRIZ FORD	EL FINANCIERO
25	NOVALASER	LA NACION
26	TIREKINGDOM	LA TEJA

CUADRO N° 2
Publicidad verificada que incumple, 2017

	Establecimiento	Fuente
01	AUTOZONA	La Teja
02	MONGE	La Teja
03	VIAJES COLON	La Nación
04	EL MANGROVE	La República
05	PERI	La Nación
06	MONGE	Diario Extra
07	CHILIS GRILL E BAR	La República
08	SEARSON	La Nación
09	EPA	La Nación
10	LA GUACAMAYA	La Teja
11	UNIVERSAL	La Nación
12	MUNDO MAGICO	La Teja
13	ITALIAN SOFAS DONDI SALOTTI	La Nación

A continuación, se detalla el grado de cumplimiento, comparado con los años 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017 se presenta a continuación:

VI. RESULTADOS
Comparativo de Incumplimientos en números absolutos
Día del Padre
Desde junio 2013 a junio 2017



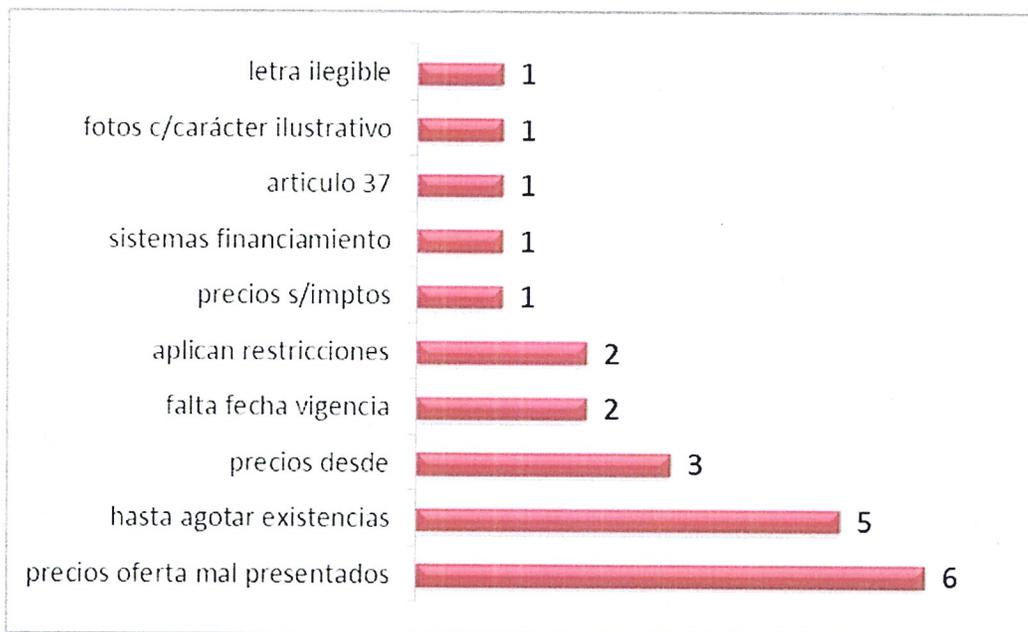
Fuente: DEPVM, Plantillas de análisis publicidad, junio 2013 al 2016

Como se puede observar, a través de los años que se ha realizado la verificación de la publicidad con motivo del Día del Padre tanto en anuncios y visitas a establecimientos comerciales (excepto en el 2017, pues no se realizaron visitas a los comercios), se denota que ha habido un porcentaje de cumplimiento importante de los parámetros establecidos en la Ley y el Reglamento.

Resultado de análisis de los anuncios revisados

En el análisis de la publicidad ofrecida en prensa escrita, se revisaron un total de 39 anuncios, de los cuales 13 anuncios incumplían y 26 cumplían con la normativa. El detalle de estos incumplimientos es el siguiente.

Gráfico 2
Incumplimientos encontrados en los anuncios revisados,
Día del Padre, Junio 2017



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

PRECIOS DE OFERTA
MAL PRESENTADOS



NO INDICA EL PRECIO ANTERIOR



SUPER PRECIO PERO SOLO SE INDICA UN PRECIO

Hasta agotar existencias

UN 20% DE DESCUENTO EN ESTOS PRO

Logos and labels shown in the advertisement:

- BARDAHL** Tratamiento de aceite
- BOSCH** Escobillas
- WAGNER Brake Products** Líquido de frenos
- NGK** Bujías
- Valvoline** Lubricantes
- FLISST** Bombillos
- 555** Pólvulas

Hasta agotar existencias.

VI. CONCLUSIONES

- 1) Se concluye que el porcentaje de los anuncios que cumplen con la normativa representa un 67%, y los que incumplen representan un 33% de incumplimiento.
- 2) Se tramitan un total de 13 prevenciones en materia de información en la publicidad.
- 3) 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.

