

*DAC-DPVM-INF-139-2017*

*Informe Final:*

**VERIFICACIÓN DE LA PUBLICIDAD EN  
EXPO MOVIL  
2017**



Elaborado por: María Esther Caravaca Fray  
Revisado por: Kattia Chaves



Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Dirección de Apoyo al Consumidor  
Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazos  
Teléfono: (506) 2549-1400  
consumo@meic.go.cr

**SAN JOSÉ, 2017**

## 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, 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 2017" y tomar así las medidas correctivas de manera inmediata.

La presente verificación se desarrolló con la visita que se realizó a la Expo Móvil 2017, en la cual se tomaron publicidad de los diferentes stands que se encontraban a disposición de los futuros compradores de autos, el análisis verso de veintitrés anuncios publicitarios entre ellos folletos, brochures, hojas, alusivos a automóviles, revista 10 años de Puro Motor Año #58 Marzo/Abril, realizada del 13 al 24 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 2017.

### 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.

**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

#### 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 se basó en la visita a la expo móvil el día viernes 24 de marzo del 2017.

Se analizaron en oficinas un total de **veintitrés anuncios** de los diferentes folletos, brochures, hojas, revista 10 años de Puro Motor Año #58 Marzo/Abril.

A continuación, se presenta el detalle:

**Cuadro 1:**

**Publicidad verificada, 2017**

#	PUBLICIDAD	PUBLICACIÓN SEMANA EXPOMOVIL
1.	Revista Puro Motor	Revista
2.	Grupo Q	Folleto
3.	Grupo Q Chevrolet	Folleto
4.	Kristal (Banca)	Hoja publicitaria
5.	Veinsa Motors	Folleto
6.	Veinsa Mitsubishi Outlander	Hoja publicitaria
7.	Veinsa motors accesorios	Hoja publicitaria
8.	Purdy Motor(8)	Hojas publicitarias
9.	Ford NASA (4)	Hojas publicitarias
10.	Volkswagen(2)	Hojas publicitarias
11.	Purdy Motor	Anuncio La Nación
12.	Corp. Grupo Q de CR Hyundai	Folleto

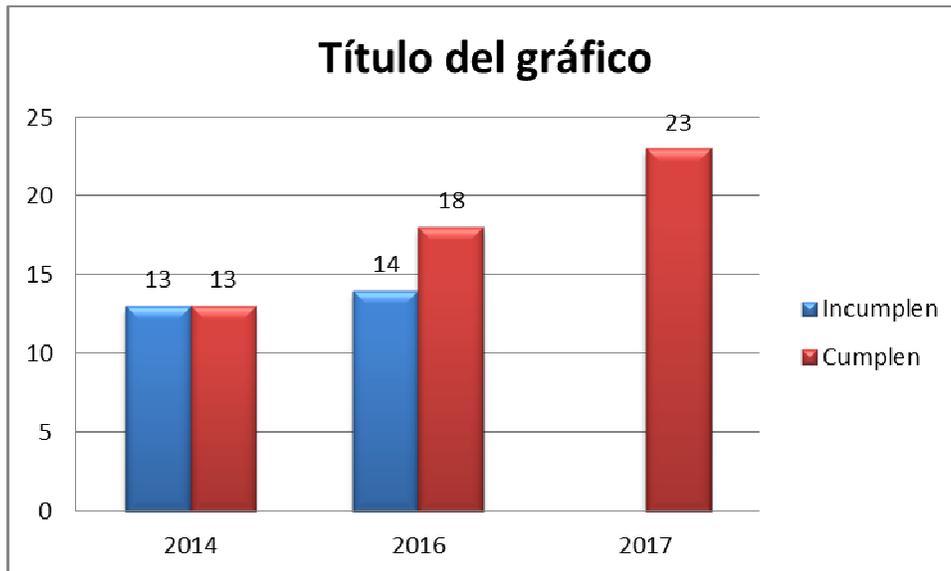
**Fuente:** DPVM, Plantillas de análisis publicidad, 2017

## VI. RESULTADOS

Como se pudo observar los anuncios publicitarios analizados del año 2017, No presentó ningún tipo de incumplimiento en materia de información en la publicidad.

### Gráfico 1

#### Nivel de cumplimiento en los anuncios analizados Entre los años 2014,2016 y 2017



En el Gráfico No.1, podemos comparar el nivel de cumplimiento de tres años, del análisis de anuncios publicitarios, comparada con la publicidad encontrada en la Expo Móvil 2017, que incluye: la revista 10 años de Puro Motor Año #58 Marzo/Abril 2017, brochures, hojas publicitarias, folletos, en la que se promociona la venta de autos.

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

Como podemos observar de acuerdo al gráfico 1, de los estudios que se realizaron en diferentes años:

- 1- Para el año 2014 los incumplimientos representaron un 50%.
- 2- Para este año 2016 se reporta en un 56% de incumplimientos.
- 3- Para este año 2017 se reporta en un 100% de cumplimientos.

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 100%

NO se enviaron prevenciones a comercios, ya que los anuncios analizados cumplían en el tema de publicidad.

### Ejemplos de publicidad que cumple





Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Dirección de Apoyo al Consumidor  
Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazos  
Teléfono: (506) 2549-1400  
consumo@meic.go.cr





ENTREGA INMEDIATA

**OUTLANDER**

PRECIO ESPECIAL    PRECIO REGULAR  
**\$37.900\***    \$39.900

GLS • 4x4 • AUTOMÁTICO • 7 Pasajeros  
2.400 c.c. • Paquete Eléctrico • Gasolina  
A/C Climatizado • Volante Multifuncional  
Aros de Lujo 18" • Neblineros



ENTREGA INMEDIATA

**MONTERO WAGON**

PRECIO ESPECIAL    PRECIO REGULAR  
**\$50.900\***    \$54.900

GLS Plus • 4x4 • Automático • 7 Pasajeros  
2.800 c.c. • TDI • Paquete Eléctrico  
A/C Climatizado • Neblineros • Luz Led Día  
Aros de Lujo 17"



## CHEVROLET SONIC®

**POTENCIA 115 HP**

**MOTOR 1.6 L 4 cilindros**

**PANTALLA TÁCTIL DE INFOTERTENIMIENTO MyLink**

**ALARMA DE FÁBRICA CON SISTEMA INMOVILIZADOR**

**CONTROLES DE AUDIO EN EL VOLANTE**

**AROS 16" VERSIÓN LTZ**

MOTOR / CHASIS / MECÁNICO	LT M/T	LT A/T	PREMIER
Motor	4 cilindros, 1.6L MFL DOHC, VVT		
Potencia (HP@rpm)	115@6000		
Torque (Nm@rpm)	155@4000		
Dirección	Electrónica		
<b>SUSPENSIÓN</b>			
Delantera	Tipo McPherson		
Trasera	Con barra de torsión con diseño en V		
<b>TRANSMISIÓN</b>			
Manual de 6 velocidades	•		
Automática de 6 velocidades		•	•

SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA	LT M/T	LT A/T	PREMIER
Frenos	Delanteros de disco y traseros de tambor		
Sistema de anclaje ISOFIX (sistema de sujeción superior e inferior para sillas de niños)	•	•	•
Cinturones de seguridad	Frontales con pretensor		
Alarma de fábrica con sistema inmovilizador	•	•	•
Bolsas de aire	Frontales para conductor y pasajero	Frontales y laterales para conductor y pasajero	
Llave con controles apertura para puertas y cajuela	•	•	•
Sistema ABS en las cuatro ruedas	•	•	•
Seguros eléctricos	•	•	•

DIMENSIONES Y CAPACIDADES	LT M/T	LT A/T	PREMIER
Distancia entre ejes (mm)	2,525		
Largo (mm)	4,419		
Ancho (mm)	1,735		
Alto (mm)	1,516		
Peso vehicular (Kg)	1,177	1,200	1,221
Peso bruto (Kg)	1,587	1,620	1,641
Tanque de combustible (L)	46		
Volumen de carga de cajuela sin asientos abatidos (L)	538		

**GARANTÍA** 3 Años o 100,000 Kms. Lo que ocurra primero.

**INDICA LA GARANTÍA QUE LE OFRECEN**

