



Fiscalización de mercado

Día de la Madre

Agosto, 2017

Agenda



Fiscalización de la publicidad en puntos de venta, periódicos y medios electrónicos.



Fiscalización de planes de crédito en almacenes de electrodomésticos.

Fiscalización de la publicidad en puntos de venta, periódicos y medios electrónicos



Objetivos de la fiscalización de ofertas

Brindar información de utilidad al consumidor para orientar sus decisiones de consumo y promover la sana competencia.

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.

Variables analizadas

Indican precio anterior, precio oferta o el beneficio

Informan las restricciones

Informan la cantidad de existencias

Veracidad de la información

Claridad de la información

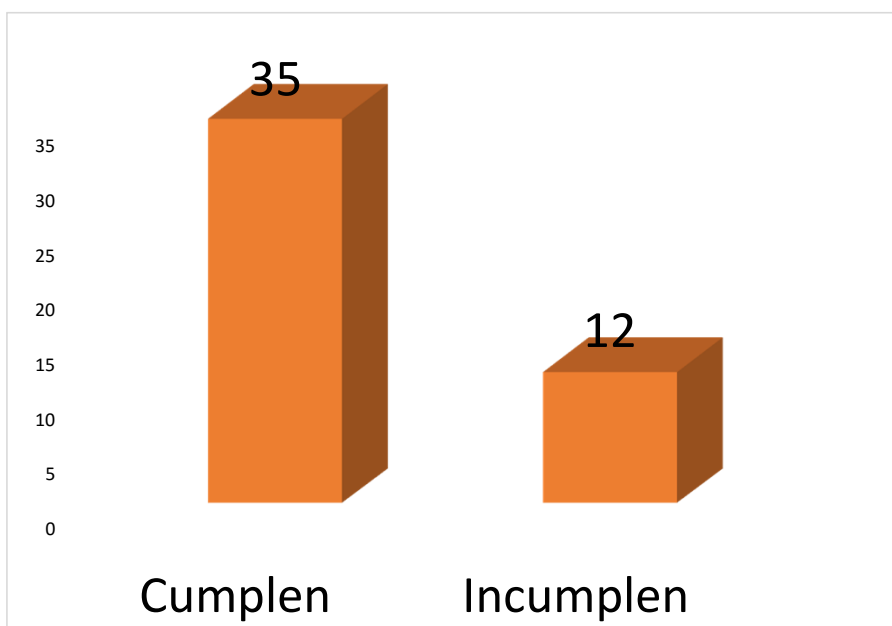
Indicación de precios finales

Precios en dólares: Informan tipo cambio BCCR

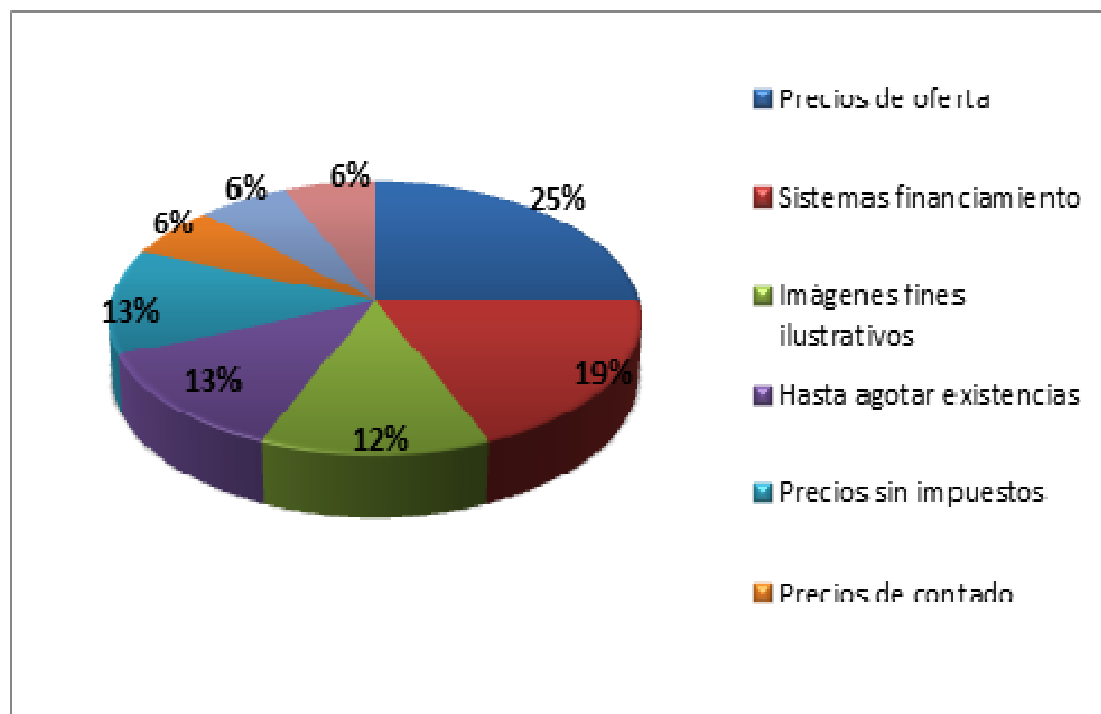
Garantía

Nivel de cumplimiento

Anuncios analizados: 47



Incumplimientos detectados según variable



Incumplimientos en publicidad

Veracidad de la información
“Fotos con carácter ilustrativo”

Momentum Pinares Tel.: 2547-5182
Taller Pinares Tel.: 2547-5182
*Fotos con carácter ilustrativo. M
Condiciones aplicadas con financ



EXTRAORDINARIO EN DONDE SEA.

El BMW X5 se distingue por su tecnología y estilo que sorprenden al dar lo mejor en cualquier situación.

DESDE: \$78,500* Cuota: \$621,39

Red Motors
La Uruca Tel.: 2547-5000
Cacazú Tel.: 2547-5145
Momentum Pinares Tel.: 2547-5180
Taller Pinares Tel.: 2547-5182

*Fotos con carácter ilustrativo. Monto en dólares rige al tipo de cambio del BCCR al día de la compra. Prima del 50%. Tasa fija 2 años de 7.45%. Condiciones aplicadas con financiamiento en Scotiabank. Incluye seguro por los primeros 6 meses. Modelo X5 25d sDrive Business.



Incumplimientos en publicidad

LA TEJAL 3
Lunes 31 de julio del 2017

PORQUE
#MAMÁVA PRIMERO

SOLO POR HOY | **HASTA 18 MESES* SIN INTERESES EN PRODUCTOS SELECCIONADOS**

Samsung Galaxy
12 SIN INTERESES
PRECIO PROMOCIÓN **₡399.900**
PRECIO **₡33.320**

SONY LED 40"
12 SIN INTERESES
PRECIO PROMOCIÓN **₡29.140**
PRECIO **₡349.900**

Whirlpool
12 SIN INTERESES
PRECIO PROMOCIÓN **₡299.900**
PRECIO **₡379.900**

LG
12 SIN INTERESES
PRECIO PROMOCIÓN **₡294.900**
PRECIO **₡33.320**

SEMPERITT 180cc
18 SIN INTERESES
PRECIO PROMOCIÓN **₡51.389**
PRECIO **₡825.000**

SEMPERITT 150cc
18 SIN INTERESES
PRECIO PROMOCIÓN **₡45.833**
PRECIO **₡725.000**

SEMPERITT 150cc
18 SIN INTERESES
PRECIO PROMOCIÓN **₡43.056**
PRECIO **₡675.000**

SEMPERITT 200cc
18 SIN INTERESES
PRECIO PROMOCIÓN **₡44.389**
PRECIO **₡699.000**

AL 800 - FLEXIPAGOS
(800) 353-94724672

*Máximo 18 meses, sujeto a aprobación de la entidad financiera. El financiamiento es otorgado por FLEXIPAGOS Costa Rica S.A. Los productos son entregados en el día de la compra.

Sistemas de Financiamiento,
falta de claridad e información en
publicidad

Código	Monte de Financiamiento	Cuota de Intereses	Plazo	Total Financiamiento	Plazo	Tasa de Interés	Tasa Efectiva
13010	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13011	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13012	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13013	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13014	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13015	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13016	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13017	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13018	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13019	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13020	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13021	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13022	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13023	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13024	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13025	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13026	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13027	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13028	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13029	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%
13030	1.000.000	100.000	12	1.100.000	12	10%	11.96%

Incumplimientos en publicidad

En el Día de la Madre ¡Regala Heliocare!

KIT HELIOCARE COMPACTO SPF 50 10GR
REGULAR: ₡49.510
OFERTA: ₡37.130
AHORRE: ₡12.380

X2

Oferta increíble!

¡Por la compra de un Compacto Heliocare SPF 50, el segundo a mitad de precio!

En el Día de la Madre por la compra de un Acnimed Cleanser

KIT ACNIMED ESPUMA LIMPIADORA + GEL TERAPIA MARINA
REGULAR: ₡34.120
OFERTA: ₡19.520
AHORRE: ₡15.600

Le obsequiamos un Acnimed Gel Terapia Marina

Oferta para Mamá

En el Día de la Madre ¡Regala Endocare!

KIT ENDOCARE TENSAGE CREMA 30ML + AMPOLLAS 10 X2ML
REGULAR: ₡64.485
OFERTA: ₡52.430
AHORRE: ₡12.055

Oferta para Mamá

KIT HELIOCARE ORAL X 60 + GEL SPF 90 50ML
REGULAR: ₡38.515
OFERTA: ₡20.805
AHORRE: ₡17.710

¡Protección In-Out! Heliocare Cápsulas + Heliocare Gel SPF 90

En el Día de la Madre ¡Regala Heliocare!

o hasta agotar existencias.

*Aplican restricciones. Imágenes con fines ilustrativos. Precios no aplican con otros descuentos. Promociones válidas del 7 al 31 de agosto del 2017 o hasta agotar existencias.

Tienda Pinares: C.C. Momentum Pinares, Curridabat
Tienda Rohmoser: Blvd. Rohmoser, 50 Oeste del Estadio Nacional

PHARMACYMARKETCOSTARICA

LINEA GRATUITA 800- 5622835

No indica la cantidad de existencia



Incumplimientos en puntos de venta

No indica el precio anterior ni el beneficio para el consumidor



Hace suponer al consumidor que se trata de una oferta, pero no indica el precio anterior ni el beneficio



REGALO PARA MAMÁ

POR TAN SOLO: ₡69.000

ENVÍO RÁPIDO 

credix **mini cuotas** credomatic

ADN TIENDA



Hace suponer al consumidor que se trata de una oferta, pero no indica el precio anterior ni el beneficio

PROMOCIÓN DE DÍA DE LA MADRE



Masaje reductor con vendas frías
en promoción a tan sólo
12 000 la sesión.

Llámanos 6080-6383/ 4034-8490

Salud y Bienestar



 **Salud y Bienestar**
Me gusta · 27 de julio ·

Estamos ubicados en San Ramón del Perimercados
100 norte y 25 oeste, en segunda planta.

Me gusta · Comentar · Compartir

90 veces compartido



El precio no incluye el impuesto de ventas

**El consumidor no
tiene certeza del
precio final**

Detalle



Cod: H-38 ₡ 42 000.00
+ i.v. + Transp.

Tamaño del Arreglo

☒	Estándar	₡ 42 000.00
☐	Grande	₡ 52 000.00
☐	Premium	₡ 62 000.00

¿Cuál es la diferencia entre Premium, Grande y Estándar?

Detalle

Arreglo en base de vidrio tipo "murano mediana" con botella de vino, que puede ser tinto o blanco, con rosas amarillas

***Para su completa satisfacción puede solicitar una fotografía antes de enviar su compra elegida.**

[Comprar](#)

Floristeriamarvin.com hará lo posible para que los arreglos sean fieles al diseño original que usted escogió, pero por motivos fuera de nuestro control (temporada de flores, escasez en el país, etc) los elementos podrían variar, incluyendo peluches, chocolates, vinos, etc.

"Cuando las palabras no son suficientes"

Información Redes Sociales



Valencia Smart
3 de agosto a las 18:46

BRINDAMOS HERRAMIENTAS PARA
EL CRECIMIENTO DE SU NEGOCIO!!!

1 ROTULO 120x50cm en lona
y 100 Tarjetas de presentación full color... Ver más

1 ROTULO
LONA DE 120x50cm
+ 100 TARJETAS
Tarjetas de Presentación (solo tiro) full color

¢17.000
NO incluye imp. ventas

contactenos GRATIS por Whatsapp
6015-2377

Valencia Smart

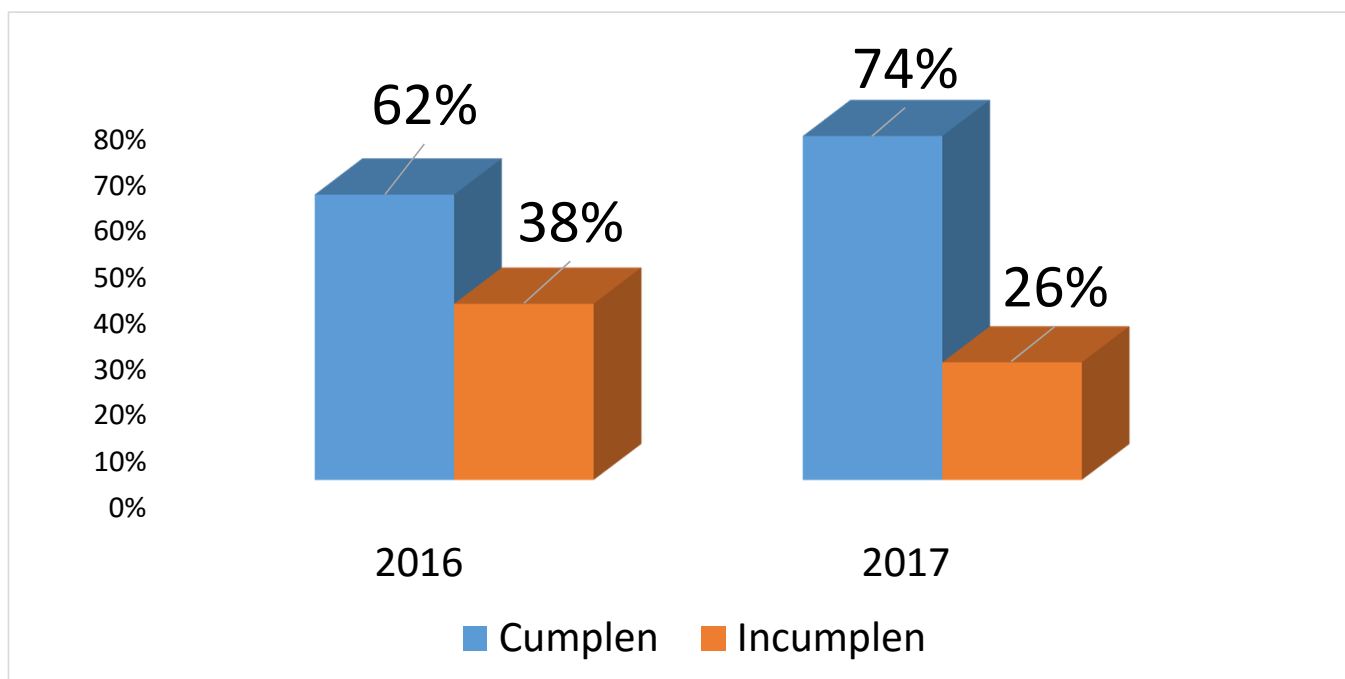
6015-2377 Valencia Smart Valencia Smart

**El precio no incluye el impuesto
de ventas**

**El consumidor no
tiene certeza del
precio final**

Resultado de las fiscalizaciones 2016 - 2017

Nivel de cumplimiento



Resultado de las fiscalizaciones 2016 - 2017

Prácticas reiterativas en publicidad que afectan la decisión de consumo

No indican el beneficio de la oferta

No indican el precio final del bien o servicio

No indica la cantidad en existencias



Fiscalización de planes de crédito en almacenes de electrodomésticos y línea blanca



Datos generales



Establecimientos de San José, Alajuela y Heredia



Recolección de colillas y documentos de crédito: 1, 3 y 4 de agosto



7 establecimientos comerciales con venta al crédito de cadena y 4 independiente



Establecimientos: Almacenes Roes, Artelec, Casa Blanca, La Casa de los Precios Bajos, La Curacao, El Gollo, El Verdugo, M Express, Monge, Visol, Ricesa.

Análisis de colilla en venta de electrodomésticos y línea blanca



Información obligatoria en colillas



Resultado del análisis de colillas

100% Cumple

- Precio base del crédito (Precio de contado).
- El plazo (en meses)
- Cuota Mensual
- La tasa de interés anual sobre saldos deudores (en porcentaje)
- El monto del pago inicial (prima)
- La tasa efectiva (tasa nominal + comisiones y otros gastos)
- El monto total a pagar al cabo del plazo
- Cumple veracidad

Comisiones:

- El 15% de las colillas analizadas brindan información del cobro de las comisiones
- El 85% No presentan cobro para este rubro

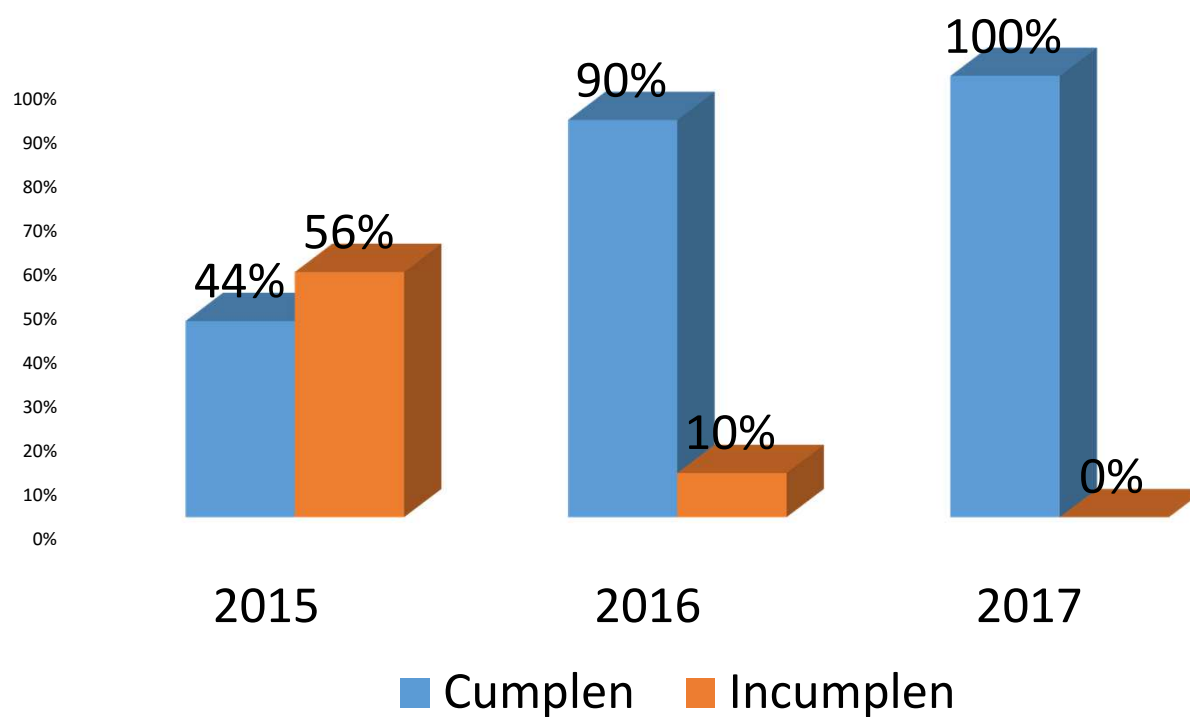
Ejemplo colillas encontradas en el mercado

CODIGO	LICU0101
ARTICULO	LICUADORA WESTINGHOUSE
MARCA	WESTINGHOUSE
MODELO	WKBE1369PM
GARANTIA	12 MESES
PRECIO DEL ARTICULO I.V.I.	26,951.00
PRIMA 15.00 %	4,042.65
MONTO A FINANCIAR	22,908.35
COMISION 0 %	0.00
TOTAL FINANCIAR	22,908.35
CUOTA MENSUAL	2,440.93
TOTAL FINANCIADO ESTIMADO	33,333.86
PAZO MESES	12
TASA INTERES SOBRE SALDO	48.00 %
TASA EFECTIVA	48.00 %
INTERES MORATORIO FIJO ANUAL	61.92 %
Financiamiento Brindado por: VISOL S.A. Cedula jurídica 3-101-018196	
Tasa Interés expresada es convencional fija y anual sobre saldos deudores	
Precios expresados en moneda colonos costarricenses	
10008-33 / XX / XV-76 / III-45 / TO 0 M 15/10/2014 04/08/2017	



OLLA ARROCERA OSTER OAR-6130	
Precio Contado	53,393.00
Prima	16,017.90
Gastos de Formalizacion	0.00
Precio Base de Financiamiento:	37,375.10
Plazo en Meses	12.00
Cuota Mensual	4,049.69
Tasa Anual sobre saldos	51.48 %
Tasa Anual Efectiva	51.48 %
Monto Financiado	48,596.32
Monto Total a Pagar al Final del Plazo (Incluye Prima)	64,614.22
Financiamiento Otorgado Por:	

Resultados en colilla 2015 - 2017



Análisis de recibos y pagarés



Análisis en recibos: Ejemplo de recibos encontrada

MONTO RECIBO : 50,000.00

DETALLE:

DOCUMENTO: 0196529

SALDO ANTERIOR :	326,528.30
INTERESES :	.00
PRINCIPAL :	50,000.00
SALDO PRINCIPAL:	258,165.16
SALDO ACTUAL :	276,528.30

APLICA EN LAS CUOTAS: PRIMA

NOTA: SI ES PAGADO CON CHEQUE, ESTE QUED SUJETO A QUE SE BAGA EFECTIVO EN SU RESPECTIVO BANCO.

FIRMA - IDENTIFICACION

PECTIVO BANCO.

FIRMA - IDENTIFICACION



Cajero: 638-Shirley Alvarado Faj

***** COPIA *****

Crédito:	3-11022
Saldo Prin. Ant:	164,992.00
Amortización:	4,358.91
Intereses:	6,188.09
Mora:	0.00
Gastos:	0.00
Garantía M:	1,032.00
Total Recibo:	11,579.00
Saldo Principal:	160,633.09
Saldo Financiado:	242,559.58
Saldo GM:	23,717.00
Cancelado hasta cuota:	1
Forma Pago:	E

***** COPIA *****



Análisis de recibos y pagaré

100% recibos analizados cumplen

- Monto de la cuota cancelada
- Aporte al capital
- Aporte a intereses
- Saldo adeudado después de dicho pago (sin intereses)

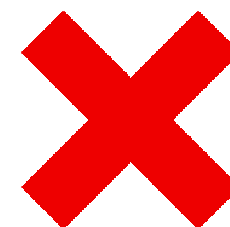
55% empresas indican la concesión de prórroga sin previo aviso en pagaré

- Hacen referencia en los pagaré a la concesión de prórrogas sin previo aviso:
- Artelec
- Gollo
- La Curacao
- El Verdugo
- Monge
- M Express

Ejemplos de pagaré

Se indican en el pagaré la concesión de
prórroga sin previo aviso

pagare, tanto el deudor como el fiador
(es) renuncian a sus domicilios, avisos
y requerimientos de pago, quedando
ademas autorizada la concesion de
prorroga sin consulta ni notificacion y
dejan constancia de que conocen el
valor y trascendencia legal de sus
renuncias y estipulaciones. Este pagare
queda transitivo por via de endoso



Ejemplos de pagaré

Incluyen en el pagaré cláusulas que no son propias del mismo

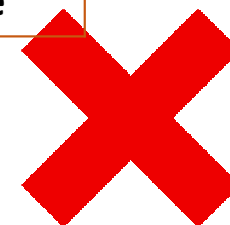
... por vencidos anticipadamente y exigible toda la deuda. La deuda devenga intereses corrientes al tipo de 4.50 por ciento mensual e intereses MORATORIOS al tipo 5.85 por ciento mensual. En caso de cancelación anticipada al plazo estipulado se cobrará una comisión del 5.00% sobre el saldo de la deuda activa. El deudor reconocerá una comisión de 800.00 colones mensuales por manejo de cuenta. Este título se rige por el Código de Comercio y se suscribe y firma en la ciudad de SAN JOSE CENTRO, el día 31 de Julio del 2017.

Expresamente autorizo a la Acreedora, para aplicar la Tabla de Gastos de Cobranza VIGENTE en caso de entrar en mora en el pago de este pagare



Incumplimientos encontrados

N°	Establecimiento	Incumplimiento
1	Artelec	* Concesión de prórroga automática en el pagaré
2	Casa Blanca	* Pagaré con información impropia
3	Gollo y La Curacao	* Concesión de prórroga automática en el pagaré
4	Grupo Monge: El Verdugo y Monge	* Restricción al pago con tarjeta de crédito y débito a los abonos del crédito * Concesión de prórroga automática en el pagaré
5	M Express, Alajuela	* Concesión de prórroga automática en el pagaré



Correcciones de mercado 2017

Eliminaron del pagaré la
concesión de prórroga sin
previo aviso

- Casa Blanca
- Casa de los Precios Bajos
- Roes
- Ricesa
- Visol



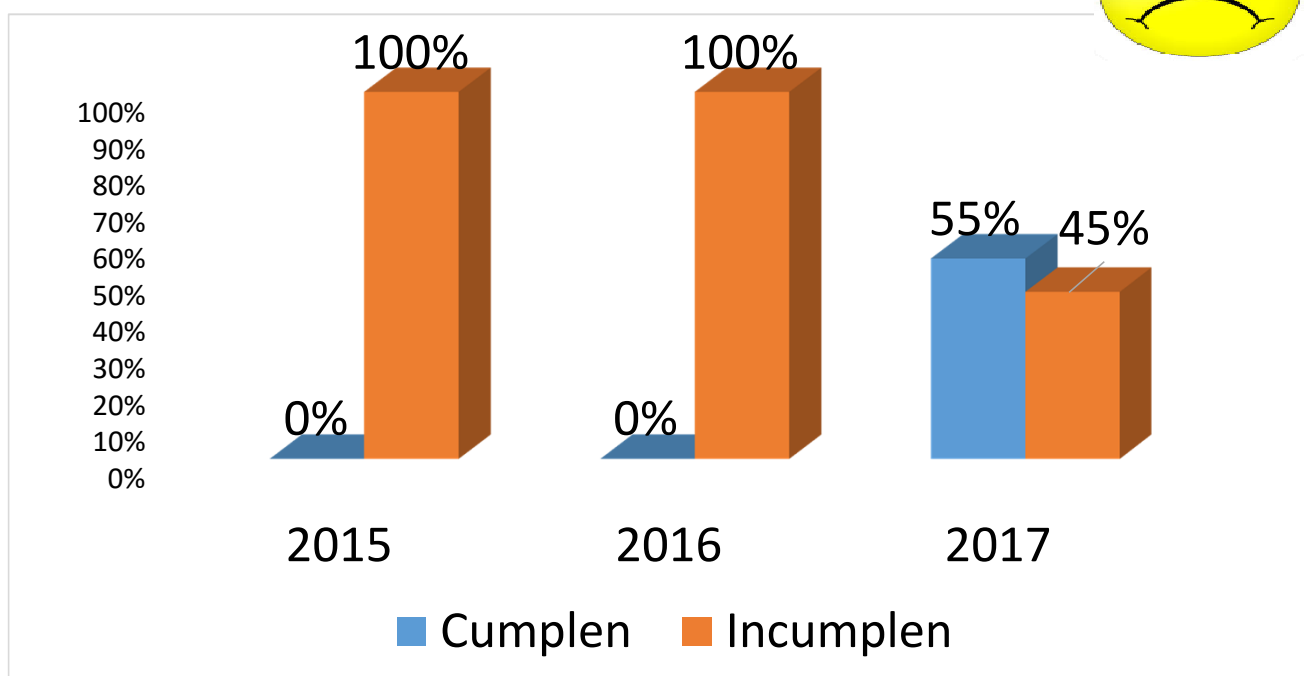
Dan información adicional en
las operaciones de crédito

- Casa de los Precios Bajos
- Visol



Resultado de las fiscalizaciones 2015 - 2017

Información post-venta



En el 2015 y 2016 se encontró incumplimiento en todos los establecimientos ya sea en recibos de pago, factura o pagaré

Otras líneas de crédito ofrecidas en almacenes de electrodomésticos y línea blanca



Líneas
de
crédito

Información en contrato de línea de crédito



No hay claridad en cuanto a pagos adicionales o amortizaciones

requerido a pagar, con sus intereses correspondientes a las tasas aquí pactadas.

Clausula Décima: Imputación de pagos. Los pagos de cada Desembolso se aplicarán así: gastos y cargos por gestión de cobros, intereses moratorios, intereses corrientes, el principal adeudado y por último cargos y servicios aplicables. Quando se produzcan pagos en exceso por el titular, estos se aplicarán a futuros pagos que deba realizar el Deudor de conformidad con la imputación de pagos antes indicada. Asimismo, en caso que el Deudor realizara un pago por un monto incompleto al que le correspondía cancelar en una determinada fecha de pago, entonces deberá pagar los intereses corrientes sobre la diferencia entre el saldo total adeudado y el monto de principal pagado. Los pagos efectuados con cheque se entenderán realizados y efectivos hasta la recepción del crédito por parte del Banco en que se depositen. En caso de devolución

Información en contrato de línea de crédito



Hacen referencia a posibles modificaciones en la tasa de interés

anteriores y de esa forma se pueda unificar el pago del Deudor. .

Clausula Cuarta: Intereses. Durante toda la vigencia de la presente Línea de Crédito Revolutiva, el Deudor promete pagar los intereses corrientes que sean negociados por las partes en cada Desembolso, conforme indicará su comprobante respectivo, sin perjuicio de que el Acreedor pueda modificar la tasa de interés en cualquier momento, lo cual le notificará al Deudor con tres meses de anticipación en el estado de cuenta al Deudor. El cálculo del monto de interés se realizará de la siguiente forma: se utilizará la fórmula financiera de cálculo de interés simple, tomando como base el año comercial de trescientos sesenta días calendario. El interés será calculado de forma diaria, sobre el capital adeudado a la fecha, multiplicando la tasa anual dividida entre la base trescientos sesenta días, por el capital pendiente de pago al cierre del día. Los intereses a pagar serán la suma de los intereses diarios desde la última fecha de pago hasta la nueva fecha de pago.

Cláusula Quinta. Comisiones y otros cargos. El Deudor acepta expresamente cancelar

Condiciones de financiamiento en almacenes de línea blanca y electrodomésticos

Plazos

- Desde 3 meses hasta 48 meses

Tasa de interés

- Desde 34% hasta 69,90%

Convenios con terceros

- **Casa Blanca:** Credix, Credomatic
- **Ricesa:** Credomatic, Banco Popular, Banco Nacional
- **Visol:** Credix, Credomatic y Multicrédito

Conclusión



Conclusiones

PUBLICIDAD: Persisten los incumplimientos en:

No indican el beneficio de la oferta

No indican el precio final del bien o servicio,

Omiten indicar la cantidad en existencias

**No indica información de sistemas de
financiamiento**

Utilización de imágenes con fines ilustrativos

MONITOREO EN COMERCIO ELECTRÓNICO: se encontraron incumplimientos en:

**No se indica el precio final, incluido el
impuesto de venta**

No se indica el beneficio de la oferta

**Se encontró información errónea en el
contacto**

**Se encontró información incompleta en
cuanto a los planes de financiamiento**

Conclusiones

PLANES DE CRÉDITO

COLILLAS

RECIBOS

Debido al monitoreo del MEIC desde el 2015, se determinó un cumplimiento del 100% en el 2017

PLANES DE CRÉDITO

PAGARÉS

En los pagarés, en un 55% de los almacenes, insisten en la práctica de indicar una prórroga sin previo aviso en los pagaré, lo cual conlleva a una supuesta renuncia a los derechos de los consumidores siendo esto improcedente

Se encontró información en el pagaré que no corresponde a este título valor

Conclusiones

OTRAS LÍNEAS DE CRÉDITO:

Se encontraron otras líneas de crédito que operan distintas al crédito convencional, sin haber claridad en ciertas cláusulas en relación a pagos adicionales o amortizaciones

Incluyen la posibilidad de modificar la tasa de interés

CONDICIONES DE FINANCIAMIENTO

Se encontraron plazos de 3 a 48 meses

Se encontraron tasas de interés de 34% a 69,90%

Acciones tomadas



12

**Prevenciones en
publicidad**



5

**Prevenciones en
sistemas de
crédito**



1

Denuncia

Se exponen a una multa que puede ir desde ₡2,602,500 hasta ₡10,410,000



Consejos útiles para el consumidor





Consejos útiles en compras al crédito.

-  El consumidor debe analizar las distintas tasas de interés, para que pueda comparar y explore las distintas opciones que le ofrece el mercado.
-  Asegúrese que las condiciones informadas para la toma de decisión de consumo, sean las mismas a la hora de firmar los documentos.
-  En el caso de pagos adicionales o extraordinarios, solicite y asegúrese que se aplique al capital y no como adelanto de cuotas (intereses del próximo período de pago).
-  Tome en cuenta que algunas empresas cobran comisiones por pronto pago.
-  Recuerde analizar bien el plazo del financiamiento dado que a mayor plazo, mayor el monto que termina pagando por el artículo.




Consejos útiles en compras al crédito.

-  No se debe totalizar en el pagaré, el monto total a pagar (con intereses), únicamente el costo del artículo o artículos.
-  Los intereses moratorios no pueden exceder en un 30% a los intereses corrientes.
-  Los precios de oferta se deben de aplicar también como precio base del crédito.
-  No firme pagarés u otros documentos que contengan cargos que no le han informado previamente.
-  Denuncie si las condiciones de la publicidad no se le respetan en el punto de venta.



Consejos útiles en compras al crédito

- Evite comprar en sitios donde la información del proveedor no se pueda identificar.
- Esté atento a la publicidad engañosa que indica descuentos y no se aplican en los diferentes productos.
- Cualquier restricción debe de estar visible al consumidor.
- Pida siempre la factura o comprobante de compra, con el detalle de los artículos adquiridos y el nombre del establecimiento comercial.
- Todos los productos tienen garantía mínima de 30 días hábiles.



DAC
Dirección
Apoyo al
Consumidor



Ministerio de Economía, Industria y Comercio

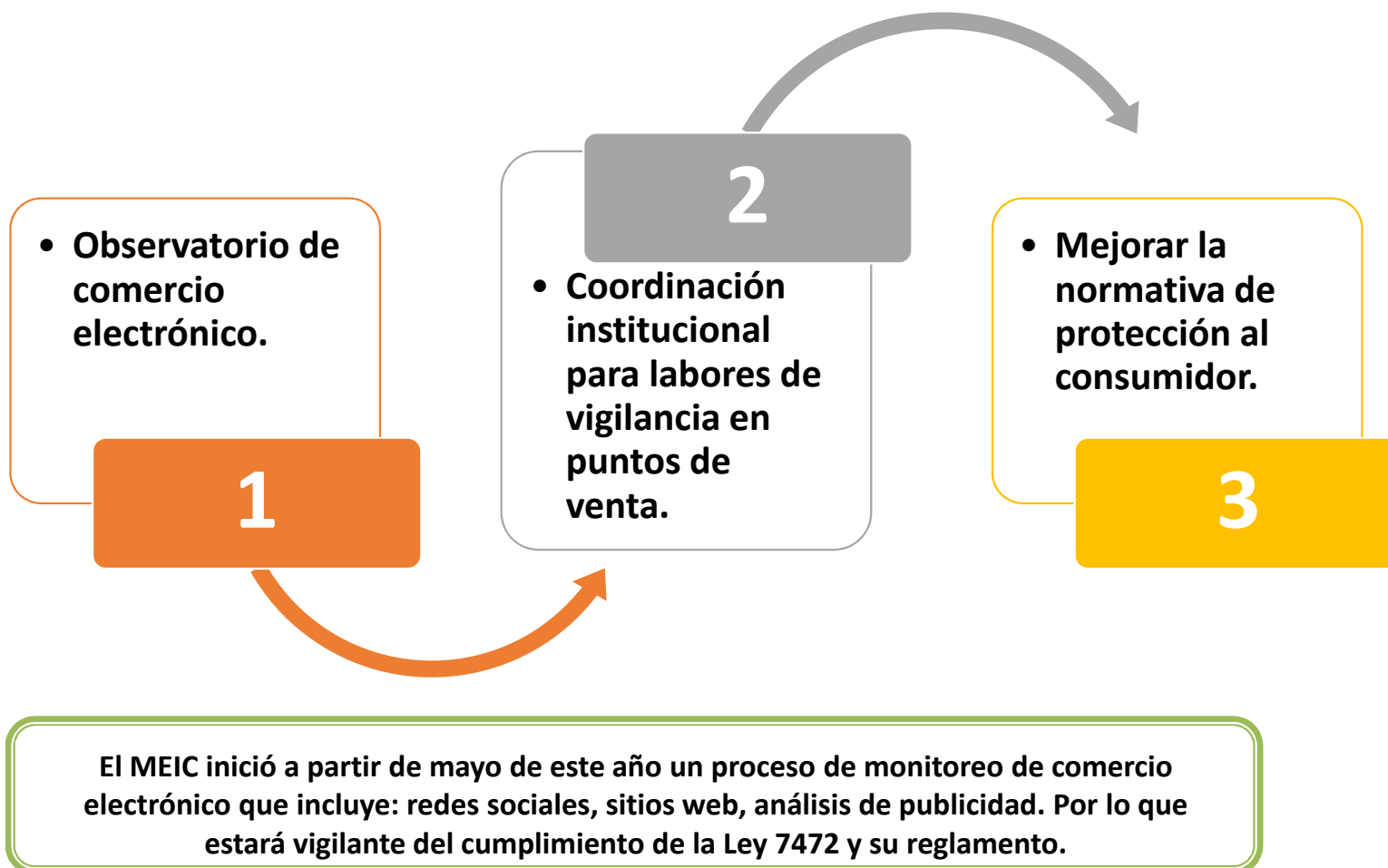


Consejos en compras por medios electrónicos

-  Prefiera comprar en plataformas reconocidas o a proveedores con establecimiento o local abierto en nuestro país.
-  Evite comprar a proveedores que se anuncian en redes sociales bajo nombres de fantasía, pues pudiere tratarse de una estafa.
-  Nunca entregue dinero por adelantado, sino conoce el proveedor.
-  En medios electrónicos revise el desempeño del proveedor mediante los sistemas de calificación de sus clientes. Sospeche de aquellos con calificación de 100% positiva.
-  Verifique que los mecanismos de pago sean seguros.



Hoja de ruta del Ministerio



Contáctenos



1-311
800-2667866



<http://meic.go.cr/consumidorenlinea/>

¡Muchas Gracias!