

Publicidad en Medios Digitales para el Día de la Madre

Agosto 2021





Normativa

Constitución Política -Artículo 46-



Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, Ley N.7472



Reglamento a la Ley N.7472, Decreto Ejecutivo N.37899-MEIC





Art. 46 Constitución Política

“... 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 Ley No. 7607 de 29 de mayo de 1996)

Derechos del Consumidor

Protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, seguridad y el medio ambiente.

Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

Acceso a una información, clara, veraz y oportuna.

Obligaciones del Comerciante

- Respetar las condiciones de la contratación.
- Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz.
- Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor.

Principios aplicables a la Publicidad

Veracidad

- *La información debe corresponder a los términos o características reales del bien o servicio ofertado.*

Claridad

- *El contenido debe ser expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del bien o servicio, y no debe utilizar expresiones ambiguas.*

Legibilidad

- *La publicidad debe permitir la fácil y adecuada lectura de su contenido.*

Reglas de aplicación a la oferta, la promoción y a 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.”**

Promociones

Duración

- Fecha de inicio y de finalización de la promoción.

Objeto

- Descripción clara y suficiente en qué consiste la promoción, pasos a cumplir para consolidar su derecho de participación en la promoción.

Restricciones

- Informada de manera previa, clara y precisa en su redacción, sin reenvíos a textos o documentos que no faciliten los términos de la promoción.

Reclamo del Premio o Beneficio

Informar el procedimiento para reclamar el premio o el beneficio y ante quién, señalando al menos, la ubicación del establecimiento comercial, la oficina o el contacto.

Sorteo

La escogencia del ganador de la promoción, deberá hacerse ante notario público u otro medio equivalente y publicarse como principio, por los mismos medios y de la misma forma en que se dio a conocer la promoción.

Alcance

■ Fiscalización sitios web y redes sociales de anuncios publicitarios relacionados al “Día de la Madre”.

■ Días 4, 6, 11 y 12 de agosto 2021.

■ 41 anuncios publicitarios de 35 empresas.

■ Detección de incumplimientos a la normativa.

Remisión de misivas informativas a las empresas detallando los incumplimientos para su debida corrección.

Variables a fiscalizar

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.	• Información en idioma español.
• Publicidad Comparativa.	• Restricción pagos con tarjeta.	• Información sobre promociones (reglamentos).



Art. 112, 113, 115 y 116 del Reglamento a la Ley 7472, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.

* Reglamento Tarjetas de Crédito y Débito. 35867-MEIC Capítulo IV. Publicidad. Art. 20 La publicidad relativa al uso de tarjetas de crédito y débito que se dirija a los consumidores, (...) de ninguna manera la publicidad podrá suprimir condiciones o limitaciones determinantes para la decisión de consumo.”

Principales Resultados



Anuncios publicitarios según tipo de publicidad



Publicidad a través de:	Cantidad de Anuncios	Porcentaje
Facebook	20	49%
Página Web	19	46%
Instagram	1	2%
WhatsApp	1	2%

➡ Es frecuente que los comercios entrelacen publicidad entre la página web, WhatsApp y redes sociales.

Comercios según tipo de Publicidad

41

**Anuncios
Publicitarios**

33

**Comercios realizan publicidad de
“Ofertas y/o descuentos”**

8

**Comercios realizan publicidad
de “Sorteos”**



En 35 comercios

Categorías de comercios fiscalizados según anuncios publicitarios

Categorías de comercios que poseen la mayor cantidad de anuncios publicitarios, representando un **49%** del total de los anuncios.

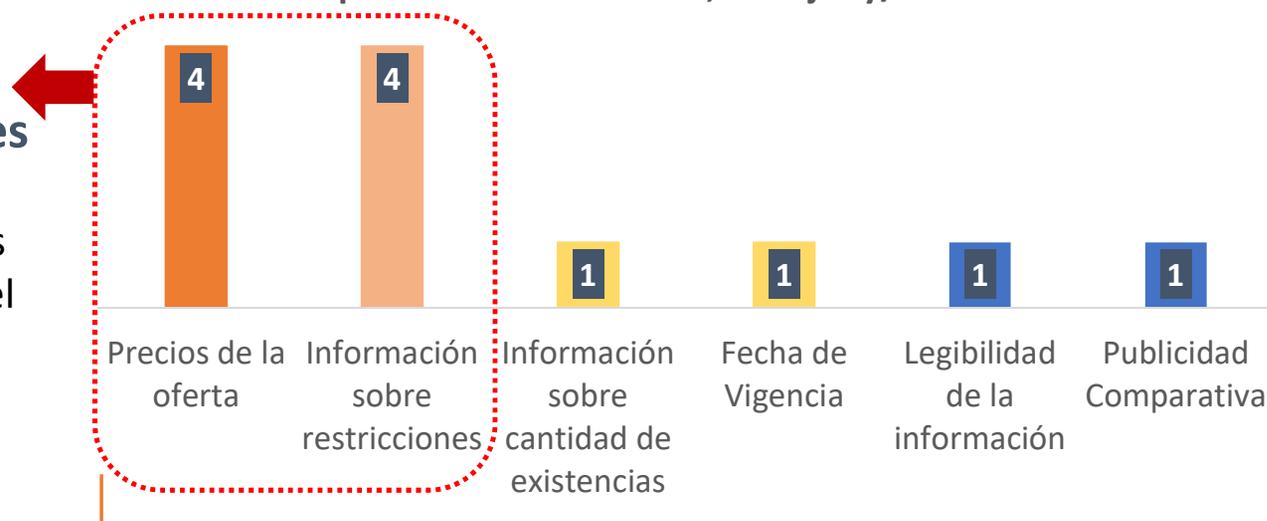
Categoría	Comercio
Mueblería	3
Hotel	2
Radioemisora	2
Restaurante	2
Tienda de Artículos Electrónicos	2
Tienda de Electrodomésticos y Línea Blanca	2
Tienda de Ropa	2
Tienda por Departamentos	2
Cablera	1
Clínica Estética	1
Óptica	1
Relojería	1
Repostería	1
Supermercado	1
Telefonía Celular	1
Tienda de Artículos para Hoteles, Hogar, Restaurantes y Catering Service	1
Tienda de Celulares y Artículos Electrónicos	1
Tienda de Computadoras y Artículos Electrónicos	1
Tienda de Cosméticos	1
Tienda de Cosméticos y Ropa Íntima	1
Tienda de Productos de Belleza	1
Tienda Virtual Ropa, Muebles, Artículos Electrónicos, etc.	1
Venta de Artículos de Higiene y Cuidado Personal	1
Venta de colchones y almohadas	1
Venta de Ropa de Cama	1
Zapatería	1
Total	35

Incumplimientos encontrados en publicidad de ofertas, rebajas y/o descuentos

Precios de la oferta e Información sobre restricciones

- ❖ Incumplimientos más frecuentes de los anuncios, representando el **33% c/u** del total de incumplimientos de las ofertas, rebajas y/o descuentos.”

Incumplimientos en "Ofertas, Rebajas y/o Descuentos"

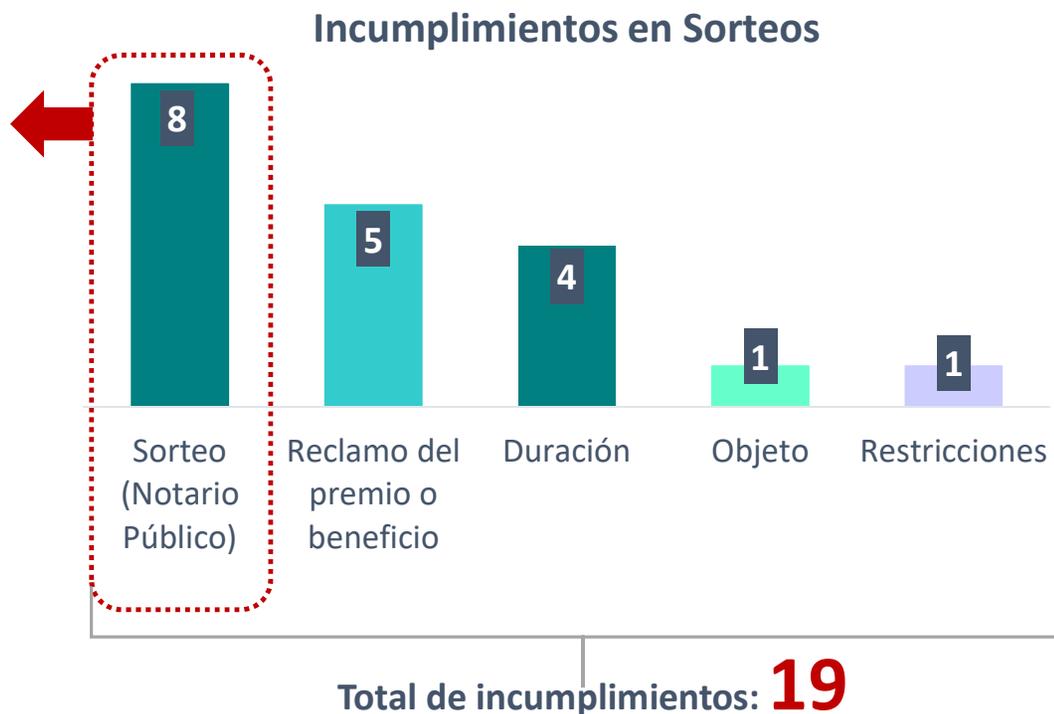


Total de incumplimientos: **12**

Incumplimientos encontrados en “sorteos”

Sorteo realizado ante Notario Público

- ❖ Incumplimiento más frecuente de los anuncios de sorteos, representando el **42%** del total de incumplimientos de los “Sorteos.”



Ejemplos de análisis de la publicidad



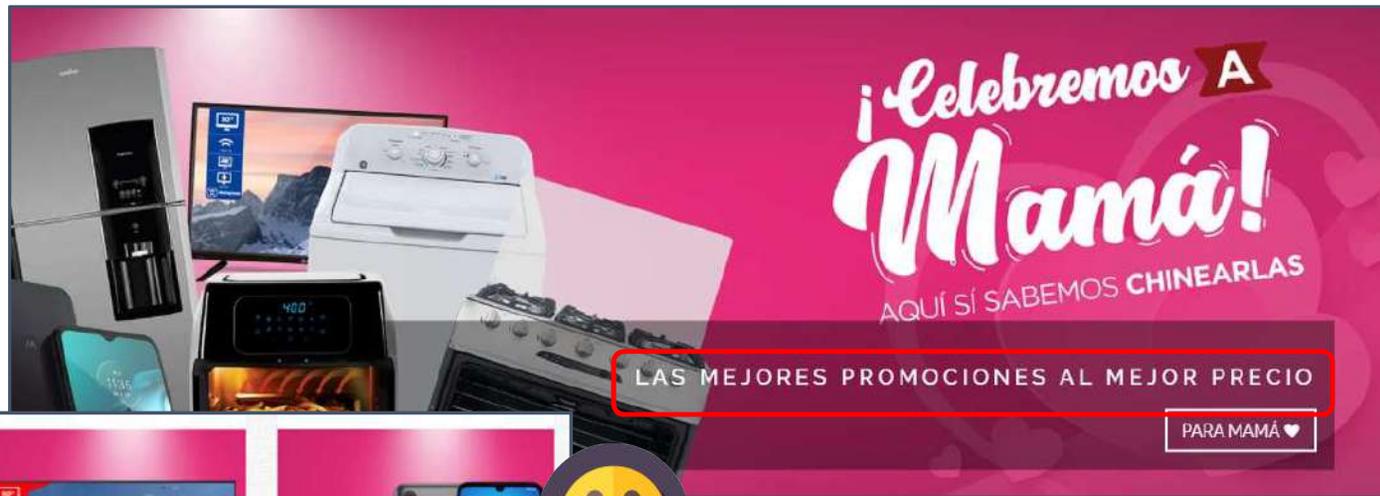
-15%	-9%	-25%	Más Vendido
★★★★★	★★★★★	★★★★★	
Samsung Galaxy Watch Active 2 Aluminum Large Rosa + Buds+	Galaxy Watch Active2 40mm - Plateado + Buds+	Galaxy Buds+ - Blanco + Banda Fit	
CRC152,900.00 CRC179,900.00	CRC144,900.00 CRC159,900.00	CRC59,900.00 CRC79,900.00	
AÑADIR AL CARRITO	AÑADIR AL CARRITO	AÑADIR AL CARRITO	

Cumplimiento:
Porcentajes de descuento en productos: **Se informa el precio anterior y actual o beneficio de adquirirlos.**

Ejemplos de análisis de la publicidad

Incumplimiento:

Publicidad posee frases no comprobables: “Las mejores promociones al mejor precio”



 <p>BabyLiss BABNT2091T</p> <p>¡Celebremos a Mamá!</p>	 <p>REMINGTON 9960</p> <p>¡Celebremos a Mamá!</p>	 <p>NETFLIX YouTube prime video browser</p> <p>¡Celebremos a Mamá!</p>	 <p>motorola E61</p> <p>¡Celebremos a Mamá!</p>
Alisador BabyLiss BABNT2091T	Alisador Remington 9960	Pantalla Led Aiwa 50" 4K	Motorola E61
€94,990. ⁰⁰	€54,990. ⁰⁰	€299,990. ⁰⁰	€69,990. ⁰⁰



Incumplimiento:

Falta de claridad y veracidad de la información, no se informa el precio anterior que permita determinar el beneficio

Ejemplos de análisis de la publicidad



Cumplimiento:

Publicidad informa la cantidad de producto disponible durante su vigencia cuando se trate de cantidades limitadas.



Ejemplos de análisis de la publicidad

Cumplimiento:

Comercio informa: La cantidad de productos disponible cuando se trate de cantidades limitadas.



REGLAMENTO OFERTAS "Día de la Madre".

El presente es el Reglamento de Ofertas "Día de la Madre" de Agosto 2021 el cual se regirá por las siguientes condiciones y estipulaciones.

- **PATROCINADOR:** Esta promoción se realiza a cargo de la empresa [redacted] Cédula Jurídica [redacted] que en adelante y para efectos del presente Reglamento, se denominará "el patrocinador". Ninguna otra empresa, marca o producto genera derecho alguno dentro de esta promoción.
- **PLAZO DE LA PROMOCIÓN:** La presente promoción se realizará durante el mes de Agosto del 2021 o hasta agotar existencias.
- **PARTICIPANTES:** Para participar es condición indispensable que los participantes conozcan y acepten las condiciones y regulaciones establecidas en este reglamento. Se entiende que el participante conoce y acepta estas condiciones por el solo hecho de participar en la misma. Los participantes serán únicamente personas físicas mayores de edad con capacidad jurídica para actuar.
- **MECÁNICA DE OFERTA:** Durante todo el mes de Agosto del 2021 [redacted] seleccionará artículos en la tienda Virtual como física y establecerá descuentos, de igual forma dispondrá un inventario para cubrir las ofertas, las cuales estarán disponibles en todos los puntos de venta de [redacted].

Se detallan los productos:

ARTICULO	DESCRIPCION	CANTIDAD
1202244	RADIO ANALOG AM-FM SHORT WAVE NEGRO	78
1204077	PARLANTE AMAZON ECHO DOT SMART CON ALEXA BL	5
1204078	PARLANTE AMAZON ECHO DOT SMART c/ ALEXA TWILIGHT BLUE	6
1204079	PARLANTE AMAZON ECHO DOT SMART CON ALEXA CHARCOAL	10

Oferta válida en productos seleccionados del 01/08 al 31/08 de 2021 o hasta agotar existencias. Consultar reglamento en nuestra web.

Ejemplos de análisis de la Publicidad

Incumplimiento:
No se informa el precio anterior.

PROMOCIONES A COSTO



PROCESADOR DE ALIMENTOS 3.8LT
MOTOR 2 HP 120v

☆☆☆☆☆ (0)

557.318,86 CRC



PLATO PANDO 18CM
ACTUALITE BLANCO

☆☆☆☆☆ (0)

1.241,87 CRC



PLANTILLA INDUCCION
P/WOK TIMER
180MINUTOS 120V
1800W 15AMP

☆☆☆☆☆ (0)

169.067,20 CRC



PROCESADOR DE ALIMENTOS 3.3 LT
MOTOR 1 HP

☆☆☆☆☆ (0)

387.305,90 CRC



PLATO LLANO 25CM
MELAMINA BLANCO
HUESO

☆☆☆☆☆ (0)

4.677,84 CRC

Conclusiones



Conclusiones

01

Es frecuente que los comercios entrelacen los anuncios publicitarios de sus páginas web a la aplicación WhatsApp, al chat de Messenger de Facebook y otras redes sociales.

02

De 41 anuncios publicitarios fiscalizados, se determina que corresponden a 35 empresas.

03

Los comercios realizan publicidad a través de: red social Facebook un 49%, sitio web oficial del comerciante un 46% red social Instagram 2% y aplicación WhatsApp 2%.

04

Detalle de la publicidad: un 80% corresponde a “ofertas, rebajas y o descuentos” (33 anuncios) y un 20% a “promociones o sorteos” (8 anuncios).

05

Incumplimientos de mayor frecuencia en la publicidad de ofertas y/o Descuentos corresponden a: 33% omiten informar el Precio anterior o beneficio de adquirirlas e igual cantidad 33% omiten informar cuales son las restricciones o limitaciones que hacen referencia para el acceso de las ofertas.

06

Principales incumplimientos en Sorteos: 42% omisión de indicar la realización ante un notario público, 26% omisión de información respecto al reclamo del premio o beneficio y un 21% omiten informar el plazo de vigencia de la promoción.



200 AÑOS
INDEPENDENCIA
COSTA RICA
1821-2021