

Observatorio de Comercio Electrónico

Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo

Dirección de Apoyo al Consumidor

Publicidad en Medios Digitales en celebración del Día del Padre

Junio 2022

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

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.

Ley 7472 - Artículo 32.- Derechos del Consumidor

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.

Ley 7472 - Artículo 34.- Obligaciones del Comerciante

Principios aplicables a la Publicidad



Veracidad

La información debe corresponder a los términos o características reales del bien o servicio ofrecido.



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 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.**”

Reglamento a la Ley 7472, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, Artículo 113

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 de anuncios publicitarios relacionados al “Día del Padre”, publicados en medios digitales: sitios web y redes sociales de comerciantes.
- Período 09 y 10 de junio 2022.
- Anuncios publicitarios fiscalizados: 30 correspondientes a 25 empresas.
- Detección de incumplimientos a la normativa.
- Acciones correctivas: Remisión de misivas informativas a las empresas detallando los incumplimientos para su respectiva 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

- 30 anuncios publicitarios fiscalizados.
- 25 empresas responsables de los anuncios publicitarios.
- Detalle: 21 anuncios “ofertas, descuentos y/o rebajas” y 9 anuncios sobre promociones “sorteos”.
- Medio digital donde se encontraba la publicidad: Red social Facebook y Sitio Web del comerciante.
- Es frecuente que los comercios entrelacen la publicidad entre el sitio web y sus redes sociales.

TIPO DE PUBLICIDAD



Categorías de comercios fiscalizados según anuncios publicitarios

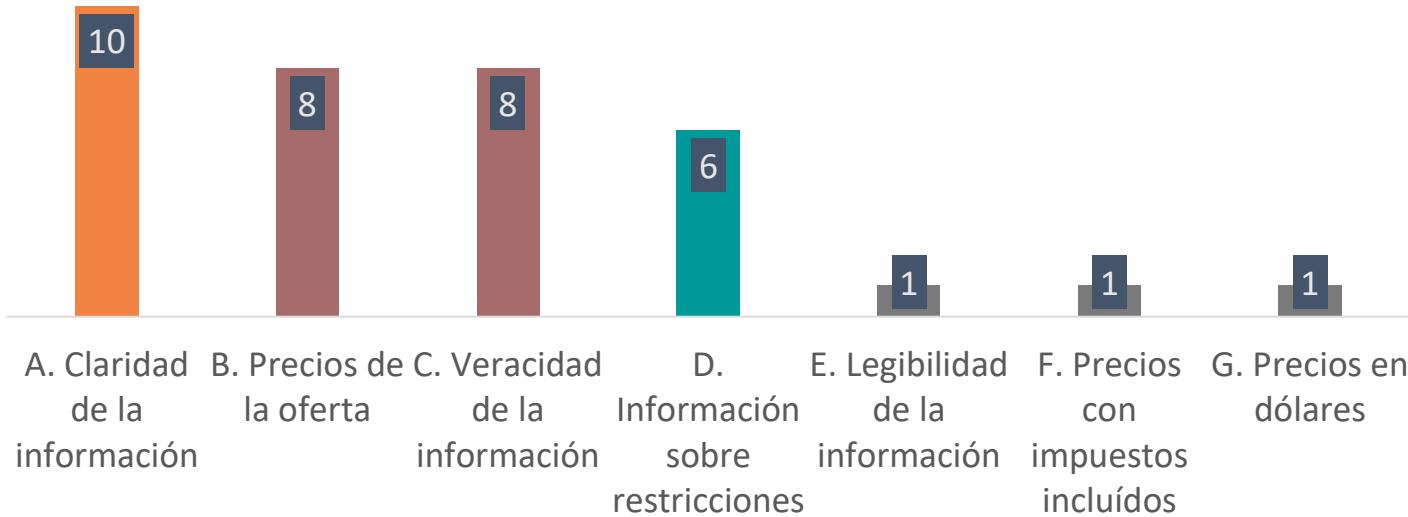
→ **40%** del total comercios fiscalizados corresponden a Tiendas por departamentos, de electrodomésticos y línea blanca, cooperativas y boutiques.

Categoría	Cantidad de Comercios
Tienda por Departamentos	4
Tienda de Electrodomésticos y Línea Blanca	2
Cooperativa	2
Boutique	2
Venta y alquiler de equipos industriales	1
Supermercado	1
Cablera	1
Tienda de salveques	1
Tienda de Ropa	1
Tienda de artículos deportivos	1
Tienda de productos cosméticos naturales	1
Restaurante	1
Productos y servicios automotrices	1
Tienda de perfumes	1
Ciclo	1
Servicio de Excursiones y Tours	1
Centro Médico	1
Empresa telefónica	1
Tienda de Ropa y Cosméticos	1
Total	25

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

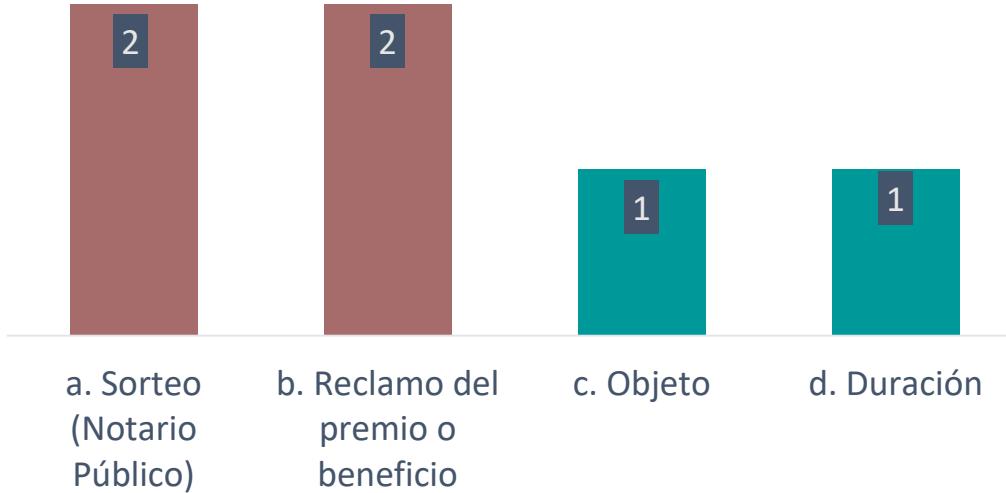
Total de incumplimientos

35



- Incumplimientos más frecuentes:
- 29% Claridad de la información.
 - 23% Precios de la oferta.
 - 23% Veracidad de la información.

Incumplimientos encontrados en “Sorteos”



Total de
incumplimientos

6



Incumplimientos más
frecuentes:

33% Sorteo (Notario Público).

33% Reclamo del premio o
beneficio.

Ejemplos de análisis de la Publicidad



EVENTO DE LA
SEMANA
DEL 6 AL 12 DE JUNIO

EXCLUSIVO DE TIENDA EN LÍNEA

PANTALÓN VESTIR
■ MANHATTAN"

₡24,⁹⁰⁰
NORMAL ₡37,900

Promoción válida del 6 al 12 de junio de 2022.
Aplica en producto identificado en catálogo. No aplica con otras promociones.

PANTALON DE VESTIR MANHATTAN SLIM
FIT ACTIVE FLEX COLOR NEGRO
MPA-000555

₡24,900 ₡37,900 PRECIO ESPECIAL

Ejemplo cumplimientos: comerciante indica el plazo de la “promoción”, el precio anterior y actual de los productos, informa de las limitaciones o restricciones que posee la “promoción”.

Promoción válida del 6 al 12 de junio de 2022.
Aplica en producto identificado en catálogo. No aplica con otras promociones.

Ejemplos de análisis de la Publicidad



Ejemplo de incumplimientos: Falta de claridad y veracidad de la información, no se muestra el precio anterior o beneficio de aprovechar el “*precio promo*”, se desconoce el monto que corresponde a los impuestos, situación que puede generar dudas, crear falsas expectativas e inducir a error al consumidor.

¡Para este día del Padre queremos simplificar el arduo trabajo de papá en el campo!

TRF 80 Alimenta hasta 25 cabezas de ganado 🐄🐄

Precio de promo ₡515.515 + IVA

Promoción válida hasta el 15 de Julio 2022

Puedes comunicarte con nuestro Asesor: <https://wa.link/zdw6zi>

Conoce todos los equipos aquí: [www\[REDACTED\].com](http://www[REDACTED].com)

30%
PRECIO PROMO
₡515.515...

Haz clic para ver los productos

Ejemplos de análisis de la Publicidad



Ejemplo de incumplimiento: Falta de legibilidad de la información.



The advertisement features two smartphones, one teal and one black, displayed against a dark background with radial light effects. A woman in a teal shirt is hugging a child who is holding a blue gift box with a red ribbon. The text "REGÁLALE EL SMARTPHONE MÁS COOL POR SU DÍA." is at the top, followed by "hellopapá" and a heart icon. A large yellow arrow points from the redacted text block on the left to a red box around the price section on the right. Another red box highlights the vertical text on the far right.

Antes ₡162.900 | ₡**149.900**

12

TIPO DE CÁMARA PRINCIPAL DE 50 MP + ANTERIAL DE 16 MP

PANTALLA MAX VISION DE 6.5" Y TASA DE REFRESCO DE 90 Hz

ANDROID™ 12 Y OS DE ALMACENAMIENTO

*Promoción válida del 31 de mayo al 19 de junio de 2022.

Ejemplos de análisis de la Publicidad

Ejemplo de incumplimiento: no se muestra el precio anterior o beneficio de aprovechar el “*descuento*” de los productos ofrecidos al consumidor.



KIT MEN CARE 20% de descuento 🔥
3 productos para una piel hidratada y suave

- ✓ Espuma para afeitar y limpiador facial 2en1
- ✓ Splash after shave protector: actúa de inmediato en la irritación propia de la rasurada. Dejando una sensación de frescura.
- ✓ HYDRAGEL: Gel Hidratante con ácido hialurónico. NO DEJA SENSACION GRASOSA.

⚡ Precio con descuento \$22.780 ivai. Promoción válida hasta el 16 de junio.

** Aprovechá todos los productos para hombre con descuentos del 10% hasta el 20% al comprar por WhatsApp al <https://wa.me/506XXXXXX> o en nuestra tienda en línea www.XXXXXXX.com

#diadelpadre
#regalosoriginales #regalosparapapá #hidratacion
#productosnaturales Ver menos

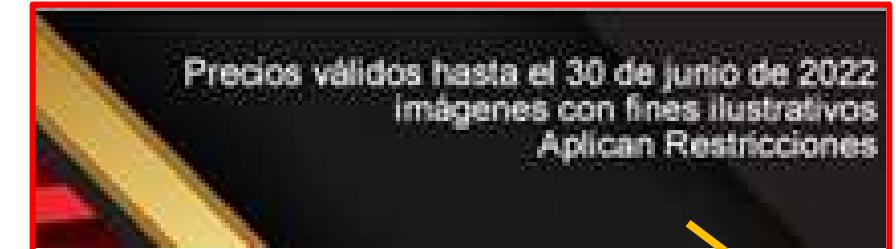


1 vez compartido

Ejemplos de análisis de la Publicidad



Ejemplo de incumplimientos: no se muestra el precio anterior o beneficio de aprovechar los “*precios*” de los productos ofrecidos al consumidor. Falta de claridad y veracidad de la información por cuanto indica que las imágenes son “*con fines ilustrativos*”, indica que hay “*restricciones*” y éstas no se ubican o informan al consumidor.



¿Qué hay para papá?

Regalos:

- Casco**
- Bicicleta Montaña EVERESTBIKE (SILVER)**
- PESA RUSA 10KG**
- TALADRO INALÁMBRICO RAM-TI01**

STORE
¡Aquí el dinero **SÍ** te alcanza!

Precio **₡204.665** IVAI

Precio **₡28.320** IVAI

Precio **₡34.540** IVAI

**Precios válidos hasta el 30 de junio de 2022
Imágenes con fines ilustrativos
Aplican Restricciones**

Ejemplos de análisis de la Publicidad



Ejemplo de incumplimientos: no se muestra el precio anterior o beneficio de aprovechar la “promoción”, precio en dólares, se desconoce el tipo de cambio que utiliza el comercio.



Ejemplos de análisis de la Publicidad



Aplica restricciones. Válido hasta 30 de junio, 2022



En el mes de JUNIO " 30% de DESCUENTO en nuestro servicio de MAMOGRAFÍA". 🙌😊😊
* Válido hasta 30 de junio, 2022.
Para citas llámenos al: [REDACTED]
Whatsapp: <https://wa.me/50>



Ejemplo de incumplimientos: no se muestra el precio anterior o beneficio de aprovechar la “promoción”, indica que “aplican restricciones” y estas no se informan o localizan en el sitio web del comerciante.

Ejemplos de análisis de la Publicidad

Ejemplo de cumplimientos: el comerciante posee un “reglamento promocional” donde indica el objeto, duración, reclamo del premio o beneficio, información de restricciones, e indica que sorteo es realizado ante Notario Público. El reglamento está referido en enlace digital y accesible en el sitio web del comerciante, asimismo esta descargable y de almacenamiento digital.

REGLAMENTO PROMOCIÓN
"CON [REDACTED] LLAMÁ A PAPÁ TODOS LOS DÍAS"

Este Reglamento delimita y aclara las condiciones bajo las cuales se regirá la promoción denominada “**CON [REDACTED] LLAMÁ A PAPÁ TODOS LOS DÍAS**”, organizada por [REDACTED] **SOCIEDAD ANÓNIMA**, en adelante denominado **EL ORGANIZADOR**. Lo aquí dispuesto será acatamiento obligatorio para participantes y **EL ORGANIZADOR**. La participación en la promoción implica la decisión del consumidor de obligarse por estas reglas y por las decisiones de **EL ORGANIZADOR**, las cuales tendrán carácter definitivo en todos los asuntos relacionados a la promoción. Cualquier violación a las mismas o a los procedimientos o sistemas establecidos para la promoción implicará la inmediata exclusión de esta y/o la anulación y retiro del artículo promocional.

No esperés más y canjeá tus puntos. Obsequiale a papá un nuevo celular Poco F3 de **Xiaomi** 🏃‍♂️🌐

¿Cómo? Venite corriendo a [REDACTED] y conseguí los productos patrocinados con tu Tarjeta Plata. 🏁

📍 Disponible en todos los [REDACTED] del país.

👉 Ver reglamento en:

[https://www.\[REDACTED\].com/.../REGLAMENTO_PROMOCIONAL-CON...](https://www.[REDACTED].com/.../REGLAMENTO_PROMOCIONAL-CON...)

Promoción válida desde el 02 de mayo hasta el 20 de junio de 2022.



Ejemplos de análisis de la Publicidad

Pagá antes del **10 de Junio**

¡Pagá a tiempo y ganate
1 de 5 tarjetas de
\$75.000!

¡Pagá ya!

2 de junio a las 12:15 ·

Un nuevo mes para premiar a nuestros clientes

Pagá tu factura antes del 10 de junio y participá en el sorteo de 5 tarjetas de regalo

53 35 comentarios 2 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

Más relevantes

Listo

Como siempre cada primero

Autor

Escribe un comentario



Ejemplo de cumplimientos: el comerciante posee un “*reglamento*” donde indica el objeto, duración, reclamo del premio o beneficio, información de restricciones, e indica que sorteo es realizado ante Notario Público. Comercio indica donde se encuentra el reglamento, y está accesible en el sitio web del comerciante.

**REGLAMENTO PROMOCIONAL
“DIA DEL PADRE”**

Este Reglamento tiene como objetivo establecer los términos y condiciones de la Promoción denominada “Día del Padre” que realizará [REDACTED] S.A. (en adelante “Organizador” [REDACTED] indistintamente).

La Promoción se regirá bajo las siguientes reglas y condiciones las cuales conforman el presente Reglamento:

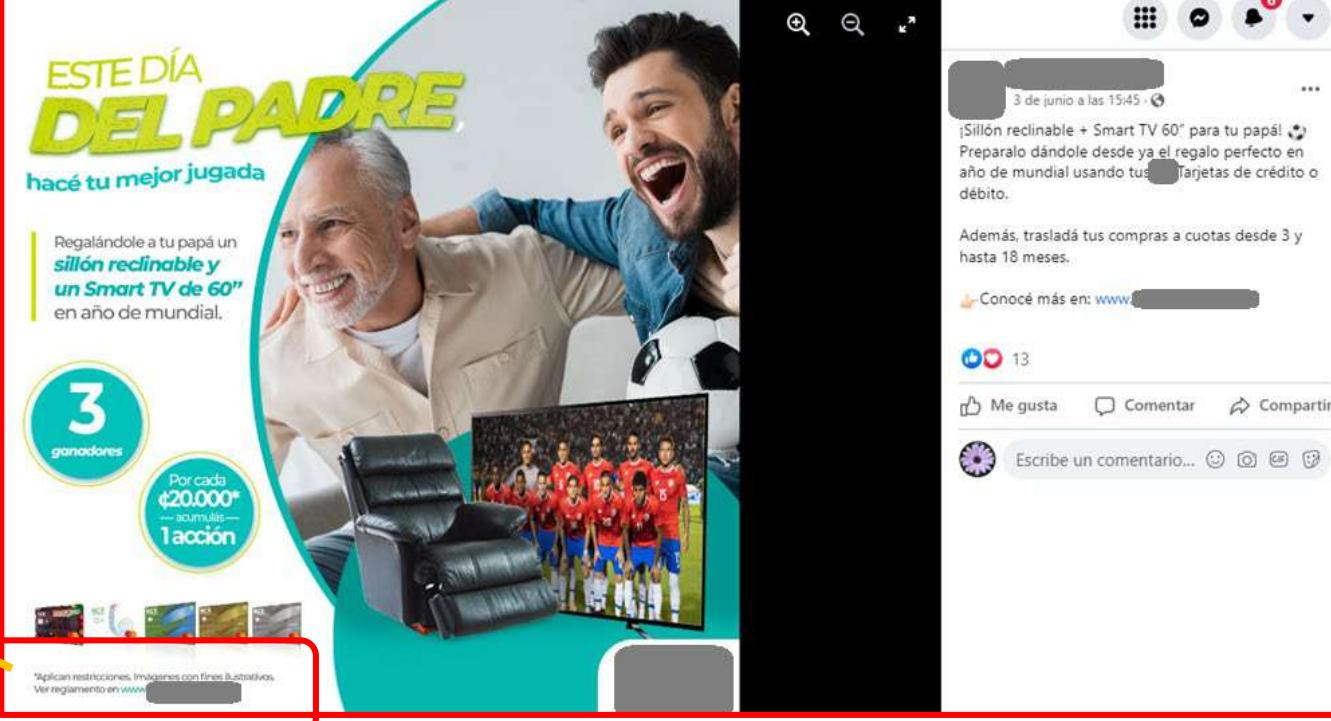
PRIMERO: Generalidades. El Organizador del presente sorteo es la empresa [REDACTED] S.A., cédula de persona jurídica número [REDACTED]. El Organizador es el único responsable de la Promoción ante cualquier Participante. Para cualquier aspecto relacionado con la presente Promoción los Participantes deberán comunicarse al correo electrónico [REDACTED]

Ejemplos de análisis de la Publicidad

 "Aplican restricciones. Imágenes con fines ilustrativos. Ver reglamento en [www...](#)"

 Esta página no funciona
www... no ha enviado ningún dato.
ERR_EMPTY_RESPONSE

[Volver a cargar](#)



The screenshot shows a Facebook post from a page. The post features a promotional graphic for Father's Day. The text reads: "ESTE DÍA DEL PADRE hacé tu mejor jugada". It offers a "sillón reclinable y un Smart TV de 60" for the World Cup year. It mentions "3 ganadores" and "Por cada ₡20.000* se acumula 1 acción". Below the graphic, there is a photo of a smiling man and an older man laughing together, with a soccer ball nearby. A television screen in the background displays a soccer team. The post includes standard social media controls like search, share, and comment.

Ejemplo de incumplimientos: el comerciante hace referencia a un enlace digital donde en apariencia se encuentra disponible el reglamento de la promoción, sin embargo, este no está disponible, siendo que incumple con el Art. 117 Reglamento a la Ley 7472 DE 37899-MEIC al desconocerse el objeto, duración, reclamo del premio o beneficio, si hay restricciones y si el sorteo es realizado ante Notario Público.

Conclusiones

Conclusiones

01

Incorporación al mercado digital de una amplia variedad de tipos de comercios, así como la diversidad de bienes y servicios ofrecidos al consumidor, asimismo estas empresas entrelazan la publicidad entre redes sociales y sus sitios web.

02

30 anuncios publicitarios fiscalizados que corresponden a 25 empresas.

03

Los comercios realizan publicidad a través de: red social Facebook un 63%, sitio web oficial del comerciante con un 37%.

04

Detalle de la publicidad: un 70% corresponde a “Ofertas, Rebajas y o Descuentos” (21 anuncios) y un 30% a “Promociones o Sorteos” (9 anuncios). Total de incumplimientos localizados 41.

05

Incumplimientos de mayor frecuencia en la publicidad de ofertas y/o Descuentos corresponden a: 29% falta de claridad en la información (10 casos), 23% precios de la oferta (8 casos), 23% veracidad de la información (8 casos), entre otros

06

Principales incumplimientos en Sorteos: 33% sorteo ante Notario Público y 33% reclamo del premio o beneficio.

Gracias por su atención!

