



Publicidad en Medios Digitales para el Viernes Negro 2020

Diciembre, 2020

Marco Legal

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

Artículo 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.

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 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 la publicidad

“La oferta, la promoción y la publicidad de los bienes o servicios por parte de los comerciantes o proveedores, se registrarán 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

Marco Legal

Promociones (Sorteos)

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

▪ Se visitaron diversos sitios web y redes sociales para el análisis de anuncios publicitarios relacionados al “Viernes Negro 2020”.

▪ Período del estudio: del 02 al 27 de noviembre 2020.

▪ Se fiscalizaron 92 anuncios publicitarios, correspondientes a 43 empresas.

▪ Se utilizó una plantilla para revisión de publicidad en la cual contempla las variables a analizar.

Se procede a remitir misivas informativas a cada comercio en los casos se le haya detectado algún incumplimiento a la normativa.

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).

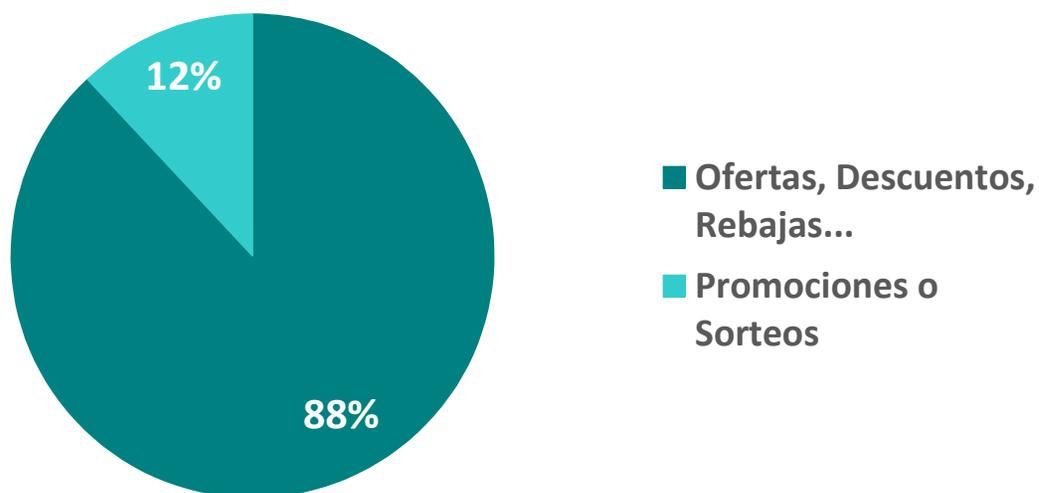
Art. 112, 113, 115 y 116 del Reglamento a la Ley 7472, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.

* 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

Tipo de Publicidad



92

Publicidad a través de:	Cantidad de Comercios	Porcentaje
Facebook	38	41%
Página Web	29	32%
Anuncios Google	22	24%
WhatsApp	3	3%

Es frecuente que los comercios **entrelacen publicidad** entre la página web, anuncios de Google y las redes sociales.

Comercios según tipo de Publicidad



Los 92 anuncios publicitarios corresponden a 43 comercios, los cuales se detallarán en la siguiente diapositiva.

Categorías de Comercios Fiscalizados según Anuncios Publicitarios

Categoría	Cantidad de Anuncios
Electrodomésticos y Línea Blanca	18
Tienda por Departamentos	15
Óptica	8
Zapatería	7
Supermercado	6
Tienda de Ropa	5
Boutique	4
Industria	4
Mueblería	4
Hotel	3
Joyería	3
Tienda de Computadoras y Equipo Electrónico	3
Materiales de Construcción	2
Vehículos	2
Total	84

Categorías de comercios que poseen la mayor cantidad de anuncios publicitarios, representando un **91%** del total de los anuncios.

Categorías de Comercios Fiscalizados según Anuncios Publicitarios

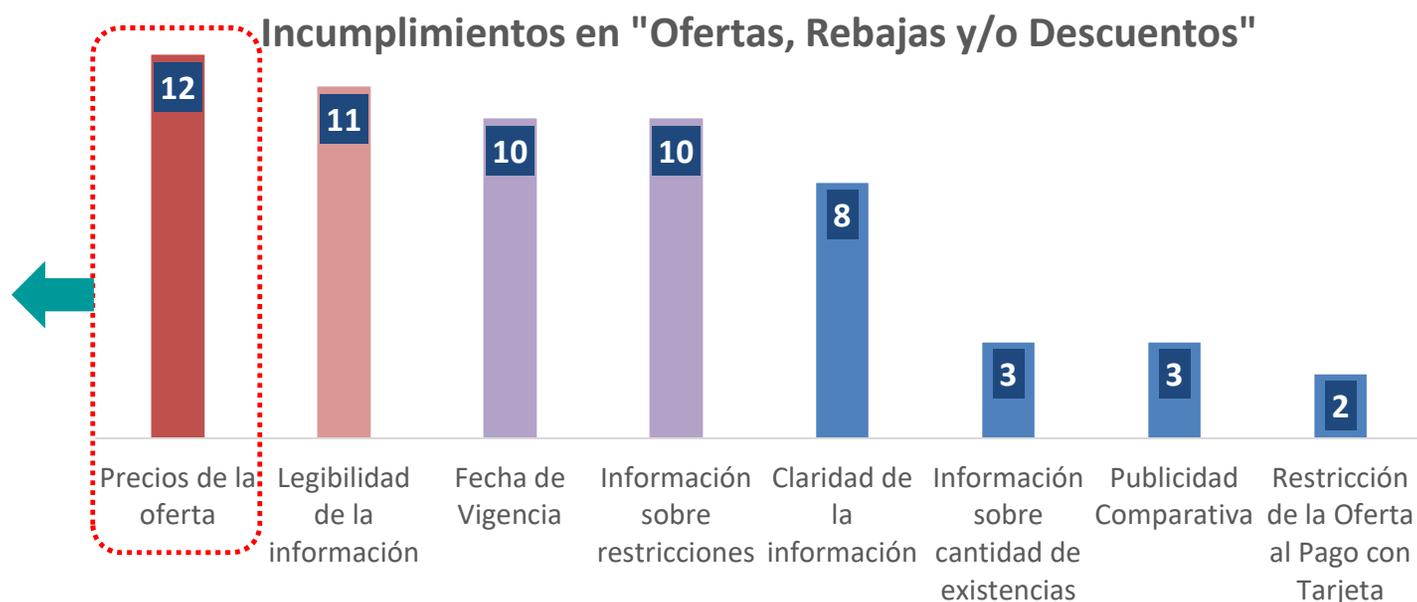
Categoría	Cantidad de Anuncios
Clínica Estética	1
Farmacia	1
Juguetería	1
Taller Mecánico y Lubricentro	1
Tienda Cosmética	1
Tienda de Artículos Novedosos	1
Tienda de Llantas	1
Tienda Virtual	1
Total	8

Categorías de comercios que poseen la menor cantidad de anuncios publicitarios, representando un **9%** del total de los anuncios.

Incumplimientos encontrados en "Publicidad de Ofertas, Rebajas y Descuentos"

Precios de la Oferta

- ❖ Incumplimiento más frecuente de los anuncios, representando el **20%** del total de incumplimientos de las "Ofertas, (...)."



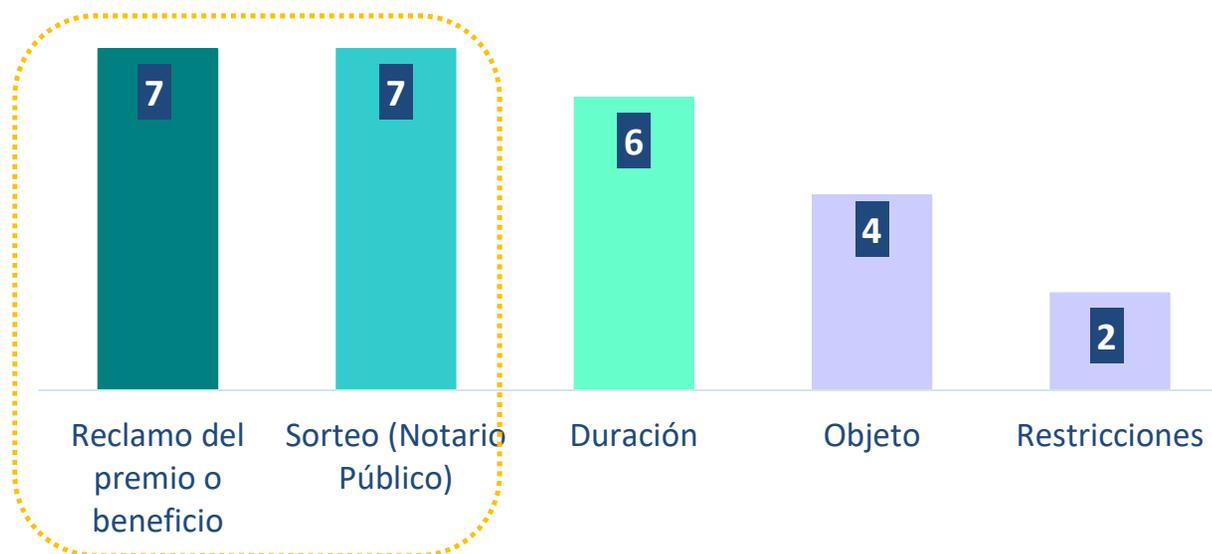
Total de Incumplimientos: 59 casos

Incumplimientos encontrados en "Sorteos"

Omisión de información acerca del Reclamo del Premio o Beneficio y e indicar la realización de Sorteo ante Notario Público

- ❖ Incumplimientos más frecuentes de los sorteos, representando el **27% c/u** del total de incumplimientos de los "Sorteos".

Incumplimientos en Sorteos



Total de Incumplimientos: 26 casos

Ejemplos de análisis de la publicidad

Incumplimientos:

- “hasta el 30 de noviembre o hasta agotar existencias”. Fecha de Vigencia/Cantidad de Existencias.



Incumplimiento:

- Ilegibilidad de la Información. Restricciones?



Cumplimiento:

Precio actual y anterior.



Publicidad · 

¿Necesitas cambiar de refri? Con esta opción a un súper precio podrás mantener tus alimentos siempre frescos.

Exclusivo de [www. \[redacted\] .com](http://www. [redacted] .com) hasta el 30 de noviembre o hasta agotar existencias, lo que suceda primero.



https://www. [redacted] .com

DESCUENTO **€210MIL**

SAMSUNG
REFRIGERADORA FRENCH DOOR
1772L

PRECIO PROMOCIÓN

€689.900

Precio regular: €899.000

CYBER PRECIOS BLACK FRIDAY GARANTIZADOS

Promoción exclusiva de **tienda [redacted]**

Ejemplos de análisis de la publicidad

👉 Aprovechá del 31 de octubre al 9 de noviembre un 10% adicional en ropa y calzado al pagar con [REDACTED]. Las botas nunca pasarán de moda y son el look perfecto para verse espectacular en vestido o jeans 😍
 🛒 También comprá desde casa en [www.\[REDACTED\].com](http://www.[REDACTED].com)
 😊 Ahora son + días para tu cuidado y comodidad ¡Comprá seguro!


50%
TODO EL CALZADO
DEL 28 DE OCTUBRE AL 09 DE NOVIEMBRE
 DE: \$23.990
A: €11.995
 CÓD: 1297123

Cumplimiento:

- Fecha de Vigencia.
- Precio actual y anterior.



👍❤️😍 640

38 comentarios · 9 veces compartido

PRECIO BLACK
€99.900

JUEGO DE COMEDOR MARY
 156541
DESCUENTO
€25.000
CUOTA MENSUAL
€5.420
PRECIO ANTERIOR €124.900

Ejemplos de análisis de la publicidad

*Aplican restricciones



Incumplimientos:

- “Aplican Restricciones”; Restricciones no accesibles.
- Descuentos son diferentes en tienda en línea y tienda física?

OPTICAS

*Aplican restricciones

COMPRE EN LÍNEA
y obtén un **20%** de descuento
en **aros oftálmicos y gafas de sol.**

MUNKEL

WhatsApp

ZEISS

Auténticos lentes ZEISS
con **UVProtect
Technology**
desde
€63.000.

20%
de descuento*
en lentes ZEISS Express
con DuraVision® UV

*Aplican restricciones y condiciones.

OPTICAS

50%
de descuento
**EN EL SEGUNDO
PAR DE LENTES**
al comprar en nuestros centros de servicio.

WhatsApp

*Aplican restricciones

Ejemplos de análisis de la publicidad

OPTICAS

APROVECHE LOS DESCUENTOS DEL

BLACK MONTH

50% DESCUENTO AROS DE SOL
BUSQUE LA ETIQUETA ROJA

Hasta un **40% DESCUENTO AROS OFTÁLMICOS**
BUSQUE LA ETIQUETA ROJA

50% DESCUENTO SEGUNDO LENTE
VividLux Transitions

BLUE UV CAPTURE + OPT FOG
€99,000
COMBINACIÓN PERFECTA
Protección contra la Luz Azul + Antirreflejo

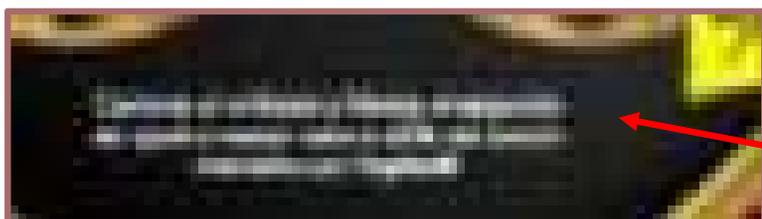
BLUE UV CAPTURE + OPT FOG
€99,000
COMBINACIÓN PERFECTA
Protección contra la Luz Azul + Antirreflejo



Incumplimiento:

- Falta de Legibilidad de la Información.

Ejemplos de análisis de la publicidad



Incumplimiento:



- Falta de Legibilidad de la Información.



Ejemplos de análisis de la publicidad

PROMOS NAVIDEÑAS 2020

Hay 29 productos

Ordenar por Precio: más bajo

Mostrar 24 por página

COMPARAR (0)

 <p>₡ 275,000</p> <p>LENOVO IDEAPAD 1 - CELERON N3050 - 4 GB RAM</p>	 <p>₡ 415,000</p> <p>HP 14-CF2074LA - CORE I5 10210U - 8 GB RAM</p>	 <p>₡ 559,000</p> <p>MSI MODERN 15 A10RAS - CORE I5 10210U - ...</p>
---	---	---

Incumplimiento:

- Productos seleccionados como “Promos Navideñas 2020”: Falta precio actual y anterior o beneficio de la compra.



Ejemplos de análisis de la publicidad

90% DSCTO EN EFECTIVO - 15% DSCTO CON TARJETA - HASTA 75% EN PRODUCTOS SELECCIONADOS

**BLACK
NOVEMBER**
TIENDA FISICA

DEL 20 HASTA EL 75% DSCTO



90% DSCTO EN EFECTIVO - 15% DSCTO CON TARJETA - HASTA 75% EN PRODUCTOS SELECCIONADOS

¡Hasta 75% de descuento! Black November en tus
Toques favoritos en nuestras Tiendas de Multiplaza
Escazú y Santa Ana Town Center

MAR. A LAS 11:25

121

1 comentario

Incumplimiento:



- Restricciones al pago con tarjeta de débito/crédito.

Ejemplos de análisis de la publicidad

LLEGUEMOS JUNTOS
al 1.000.000
DE SEGUIDORES

¡Participá y ganá una orden de regalo por **€100.000!**

Queremos que seas parte de nuestra comunidad de Facebook e Instagram para que te enteres de las increíbles rebajas y sorpresas que siempre tenemos para vos. ¡Participá porque esta orden de €100.000 puede ser tuya!



Incumplimientos:

- Duración de la Promoción, Reclamo del Premio, se realiza ante notario público? (No hay reglamento de la promoción)

Ejemplos de análisis de la publicidad



The image shows a browser window with a website titled "/giveaway/". The website has a navigation menu with "Inicio", "Instalaciones", "Catálogo", "Contacto", and "Sorteos" (highlighted with a red box). The main content area lists several raffles:

- Nueva rifa del 22 de julio**
por Gestor de Contenido 2 | Jul 22, 2020
Aprendiendo a crear rifas. (highlighted with a red box)
- Nombre de la rifa**
por Administrador | Mar 17, 2020
Aquí se agrega una descripción de la rifa y se...
- Rifa de prueba 2**
por Administrador | Mar 3, 2020
Esta es la descripción de la rifa de prueba.
- Rifa de prueba**
por Administrador | Mar 1, 2020

A yellow callout box with the text "Incumplimientos:" and a bullet point is overlaid on the page:

- Duración de la Promoción, Reclamo del Premio, se realiza ante notario público? (No hay reglamento de la promoción)

A sad face icon is placed next to the callout box. Below it, a detailed view of a raffle is shown, dated "7 de octubre". The text in this view is:

ATENCIÓN!!! RIFA PREVIA A LA NAVIDEÑA! TABLILLAS PLASTICAS DEBE SEGUIR LAS INSTRUCCIONES
*1-DAR SEGUIR A LA PÁGINA [redacted] EN FACEBK.
*2- [www.\[redacted\].net](http://www.[redacted].net) ENTRAR A NUESTRA PÁGINA Y COMENTAR CUAL TABLILLA TE GUSTARÍA GANAR. (De las de 1990 el mt2 PRECIO).
3-Etiquetar a 3 amigos.
4*-Compartir esta publicación. Fecha: 10 DE DICIEMBRE!

Conclusiones

01

Amplia variedad de categorías de empresas que comercializan sus bienes y servicios a través de mecanismos electrónicos, entrelazando su publicidad entre redes sociales, Google y página web.

02

Los comercios realizan publicidad a través de: red social Facebook un 41%, sitio web oficial del comerciante con un 32%, anuncios en Google un 24% y en WhatsApp un 3%.

03

Detalle de la publicidad: un 88% corresponde a “Ofertas, Rebajas y o Descuentos” (81 anuncios) y un 12% a “Promociones o Sorteos”.

04

Principales categorías de comercios que realizaron mayor publicidad alusiva al “Viernes Negro” corresponde a: 12% Tiendas de Electrodomésticos y Línea Blanca y 12% Tiendas por Departamento.

05

Incumplimientos de mayor frecuencia en la Publicidad corresponden a: 20% Precios de la Oferta, 19% Legibilidad de la Información y 17% c/u Fecha de Vigencia e Información sobre Restricciones.

06

Principales incumplimientos en Sorteos: 27% omisión de información atiente al Reclamo del Premio o Beneficio, 27% omisión de indicar la realización ante un Notario Público y 23% la Duración de la Promoción.



Imágenes y vectores tomados de Flaticon.es, Unsplash.com y Pexels.com