



Fiscalización de mercado:
Publicidad digital en celebración
del “día del padre 2025”

Período del 28 de mayo al 06 de junio 2025

**Referencia: Informe Técnico
DAC-DECVP-INF-177-2025**



Marco legal



Constitución
Política, Art 46



Ley de Promoción
de la Competencia
y Defensa Efectiva
del Consumidor
No. 7472



Reglamento
Decreto Ejecutivo
37899-MEIC



Reglamento de
Tarjetas de
Crédito y Débito
No. 35867-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

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



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.

Reglamento a la Ley 7472, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, Artículo 57

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 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.”

Reglamento a la Ley 7472, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, Artículo 55

Sorteo

Duración

Fecha de inicio y de finalización de la promoción.

Objeto

Describir de forma clara y suficiente en qué consiste y cuáles son los pasos que el consumidor debe cumplir para consolidar su derecho de participación en el sorteo.

Restricciones

Las limitaciones deberán ser informadas de manera previa, clara y precisa en su redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no faciliten previa o simultáneamente los términos del sorteo.

Reclamo del Premio o Beneficio

Se deberá informar al consumidor cuál es el procedimiento para reclamar el premio o el beneficio y ante quién, señalando al menos, la ubicación del establecimiento comercial, la oficina o la persona contacto.

Escogencia del ganador

La escogencia del consumidor ganador deberá hacerse ante notario público o hacer constar este acto mediante declaración jurada que indique la fecha, los datos del consumidor favorecido, la forma en que se realizó el sorteo, el detalle del premio o beneficio y el procedimiento para la entrega del premio o beneficio en caso que la entrega no se realice en el mismo acto. Dicha información deberá publicarse por los mismos medios y de la misma forma en que se dio a conocer el sorteo, haciendo uso de los medios digitales o redes sociales o en un medio de comunicación social, los cuales deberán ser de alcance nacional.

Reglamento a la Ley 7472, Decreto Ejecutivo 37899-MEIC, Artículo 59



Ficha Técnica

Objetivo

Fiscalización de la publicidad por medios digitales de comercios que poseen ofertas y/o descuentos en bienes y servicios, así como sorteos, principalmente dirigidos a la celebración del “día del padre junio 2025”.

Metodología

- Se monitorearon diversos sitios web y redes sociales, analizando anuncios publicitarios respecto a: ofertas, descuentos y sorteos relacionados al “día del padre junio 2025”.
- Estas revisiones se realizaron durante el período previo a la realización del día del Padre: del 28 de mayo al 06 de junio 2025.
- Se analizó la información que se le brinda al consumidor según la Ley N.7472 y su Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.
- En caso de encontrar incumplimientos a la normativa se remitirán acciones preventivas a los comerciantes, para la debida corrección de mercado.

Variables fiscalizadas

- 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 sorteos (reglamentos).

¿Qué se espera del estudio?

Identificación de incumplimientos a la normativa, correcciones de mercado, sana práctica de publicidad en mercados digitales, garantizar los derechos de los consumidores.



Identificación de los comercios fiscalizados

Comercios fiscalizados

Empresas comercializadoras de bienes y servicios			
Nombre de las empresas			
1) Almacenes El Rey	7) Universal	13) Siman	19) Tire Kingdom CR
2) Arteria Identidad	8) Adoc	14) Coco Jamboo CR	20) Café Britt
3) Regalos CR	9) Fusion	15) Diane & Geordi	21) Grupo Cachos
4) Unimart	10) La Gloria	16) Dolce Flowers	22) Llobet
5) ADN Tienda	11) Pierre Cardin	17) Chocolates Theo	23) Valkiria Somos Corcho
6) Super Salón	12) Leonisa	18) Happy Town CR	-Última línea-

Fuente: Elaboración DECVP a partir comercios fiscalizados.

Total, comercios
fiscalizados

23

Giro comercial

Categoría comercio	Cantidad de comercios
Tienda por departamentos	6
Zapatería	3
Tienda de ropa de hombre	2
Tienda de ropa íntima	2
Tienda de ropa	1
Tienda de regalos personalizados	1
Tienda de regalos	1
Venta de café y máquinas para hacer café	1
Venta de llantas	1
Tienda de artículos electrónicos	1
Tienda de artículos de belleza y cuidado personal	1
Floristería	1
Chocolatería	1
Tienda de bolsos, billeteras y accesorios	1
Total	23

Fuente: Elaboración DECVP a partir comercios fiscalizados.



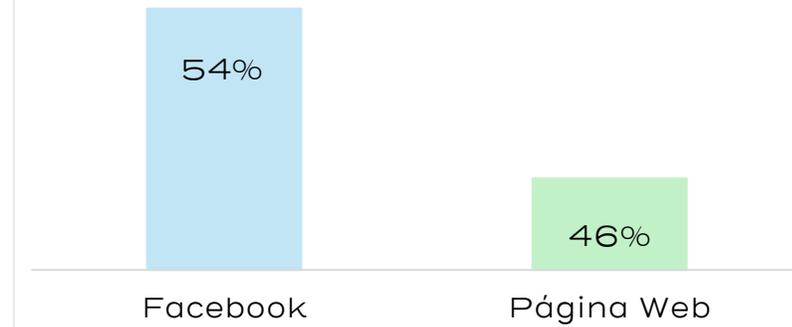
Publicidad digital

TIPO DE PUBLICIDAD



Fuente: Elaboración DECVP a partir de datos recolectados.

Mecanismo digital publicidad

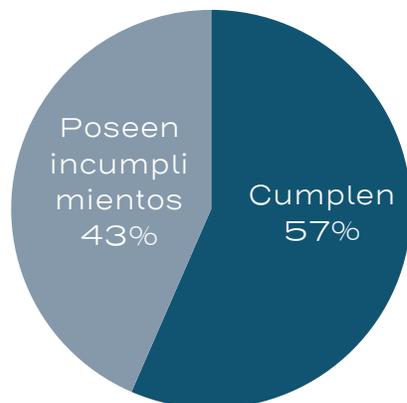


Fuente: Elaboración DECVP a partir de datos recolectados.



Resultados

Empresas según (in) cumplimiento a la normativa



Fuente: Elaboración DECVP a partir de datos recolectados.

Cantidad de empresas que **incumplen** con la normativa

10

Cantidad de empresas que **cumplen** con la normativa

13

De 21 anuncios publicitarios de **ofertas y/o descuentos**: 9 poseen incumplimientos

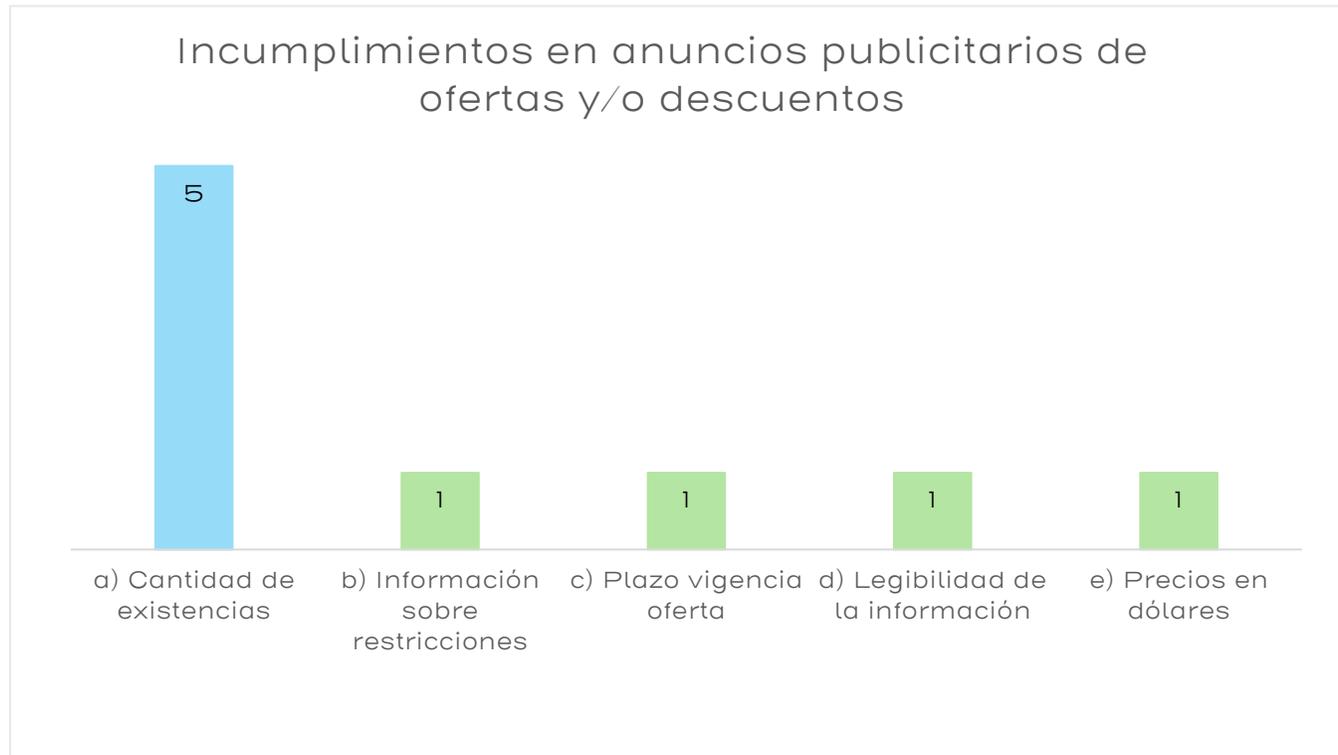
De 5 anuncios publicitarios de **sorteos**: 4 poseen incumplimientos



Anuncios de Ofertas y/o Descuentos

Total, de incumplimientos

9



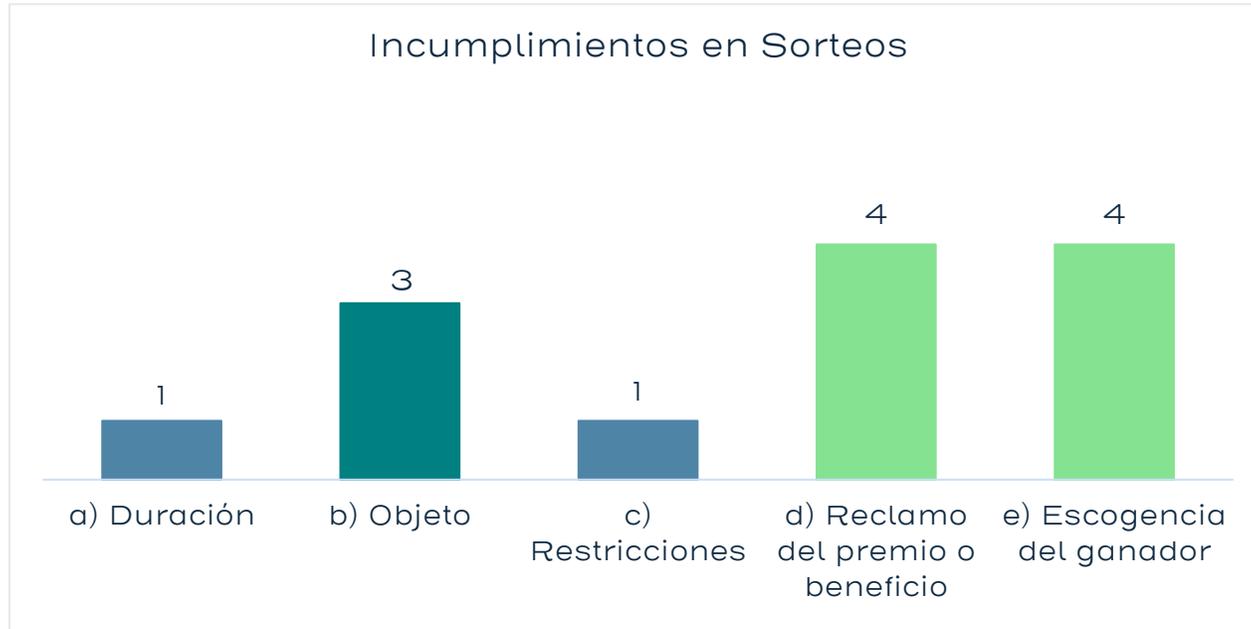
Incumplimientos:

- a) 56% Cantidad de existencias
- b) 11% Información sobre restricciones
- c) 11% Plazo de vigencia de la oferta
- d) 11% Legibilidad de la información
- e) 11% Precios en dólares

Fuente: Elaboración DECVP a partir de datos recolectados.



Anuncios de Sorteos



Fuente: Elaboración DECVP a partir de datos recolectados.

Total, de incumplimientos

13

Incumplimientos :

8% Duración

23% Objeto

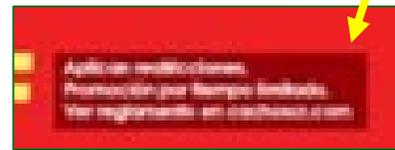
8% Restricciones

31% Reclamo del premio o beneficio

31% Escogencia del ganador



Ejemplos de análisis de publicidad



Incumplimientos: Falta de legibilidad en la información, la letra es tan pequeña que dificulta su lectura, situación que puede generar dudas e inducir a error al consumidor.



Incumplimientos: Falta de claridad y veracidad de la información, por cuanto indica que “*aplican restricciones*” y no se localiza cuáles son dichas limitaciones o restricciones para acceder a la oferta, asimismo indica que la “*promoción es por tiempo limitado*” y no indica la fecha de vigencia de la promoción.

Adicionalmente se visitó el sitio web del comerciante para tratar de localizar el reglamento de la promoción y aclarar los puntos descritos, sin embargo, **no se tuvo acceso al aparente reglamento.**



Ejemplos de análisis de publicidad

← Regresar

Camisa Casual Rayada Oxford Vino Manga Larga Slim Fit

Item# PRO-1512L

\$21,520 ~~\$26,900~~ REGALA A PAPÁ -20% OFF

visualizaciones recientes

Color: Rojo

Fit: Slim fit

Colores:

TALLA

14.5 15 15.5 16 16.5 17

17.5 18

\$21,520 ~~\$26,900~~ REGALA A PAPÁ -20% OFF



Cumplimiento:

Comerciante informa el precio anterior y actual o beneficio que obtendría el consumidor en caso de adquirir la oferta: Precio actual “21,520” Precio anterior “26,900” “Regala a Papá -20% OFF”.

CONSENTÍ A TU HÉROE

evok

PRECIO ESPECIAL COMBO: **\$3.900**

PRECIO REGULAR COMBO: \$5.400

AHORRÁ: \$1.500

Oferta válida del 15 de mayo al 15 de junio del 2025.



RA

2

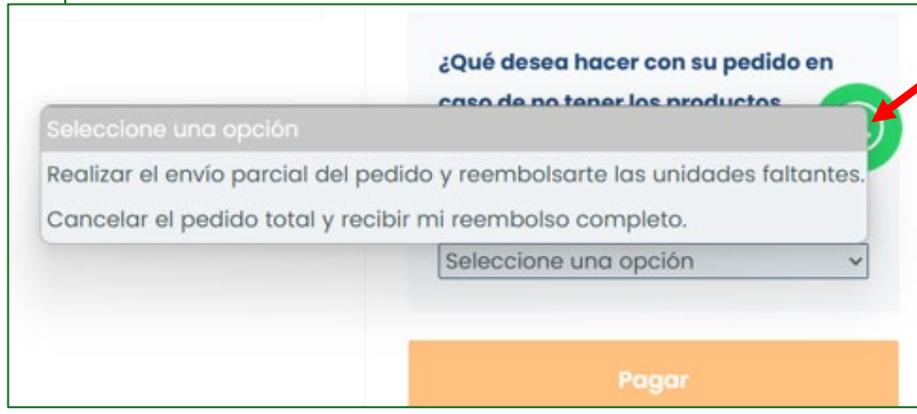
Oferta válida del 15 de mayo al 15 de junio del 2025.

Sujetos a la cantidad de inventario disponible en cada punto de venta y pueden variar de una tienda a otra. Hasta agotar existencias. Imágenes con fines ilustrativos.

Incumplimientos: Falta de claridad y veracidad de la información, por cuanto el comerciante indica: “*Qué desea hacer con su pedido en caso de no tener los productos completos?*”, “*Selección una opción Realizar el envío parcial del pedido y reembolsarte las unidades faltantes*”, “*Cancelar el pedido total y recibir mi reembolso completo*”, lo anterior es contrario a lo dispuesto en los artículos: 55 inciso i) del Decreto Ejecutivo 37899–MEIC por cuanto el comerciante debe garantizar la existencia de lo promocionado durante la vigencia de la misma y 34 de la Ley 7472 es obligación del comerciante informar suficientemente al consumidor y de manera clara, veraz y en idioma español de todos los elementos que incidan directamente en su decisión de consumo.



Ejemplos de análisis de publicidad



Incumplimientos: Falta de claridad y veracidad de la información, por cuanto el comerciante indica: “**¿Qué desea hacer con su pedido en caso de no tener los productos completos?**”, “**Selección una opción Realizar el envío parcial del pedido y reembolsarte las unidades faltantes**”, “**Cancelar el pedido total y recibir mi reembolso completo**”, lo anterior es contrario a lo dispuesto en los artículos: 55 inciso i) del Decreto Ejecutivo 37899-MEIC por cuanto el comerciante debe garantizar la existencia de lo promocionado durante la vigencia de la misma y 34 de la Ley 7472 es obligación del comerciante informar suficientemente al consumidor y de manera clara, veraz y en idioma español de todos los elementos que incidan directamente en su decisión de consumo.



Ejemplos de análisis de publicidad



Promoción válida del 23 de mayo al 30 de junio de 2025.
Aplica en referencias PZA, PTC, PTG y PJG. No aplica con otras promociones.



Cumplimiento:

Comerciante informa el precio anterior y actual o beneficio que obtendría el consumidor en caso de adquirir la oferta: Precio actual “19,900” Precio anterior “29,900”, asimismo infirma el plazo de lo promocionado “del 22 de mayo al 30 de junio 2025” y las restricciones que aplican: “Aplica en referencias (...) No aplica con otras promociones”.



Promoción válida del 22 de mayo al 30 de junio de 2025.
Aplica en producto seleccionado identificado con pestaña. No aplica con otras promociones.



Cumplimiento:

Comerciante informa el plazo de la promoción: “Promoción válida del 22 de mayo al 30 de junio 2025” e informa las restricciones que aplican a la oferta: “Aplica en productos seleccionados identificado con pestaña. No aplica con otras promociones”.



Ejemplos de análisis de publicidad

REGLAMENTO DEL SORTEO
"Día del Padre"
MAYO- JUNIO, 2025

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento establece las condiciones, restricciones y proceso del sorteo que se identifica como "SORTEO NACIONAL DÍA DEL PADRE 2025", en adelante el SORTEO, organizado por la empresa [redacted] cálculo jurídico número [redacted] la cual tendrá una vigencia de participación entre el 15 de mayo de 2025 al 15 de junio de 2025. Podrán participar de El SORTEO todas aquellas personas que cumplan con el requisito de compra mínima de ₡5.000 (cinco mil colones) en baterías de la marca Maxell, tanto en las tiendas físicas de Almacenes El Rey de todo el país, así como mediante el sitio web de comercio electrónico accesible desde el URL [redacted] (en adelante la "Web") y mediante la plataforma especial de ventas corporativas.

2. DEFINICIONES:

[Aceptar](#)

2. DEFINICIONES:
Con el objetivo de facilitar la comprensión de las presentes condiciones aplicables a el SORTEO, se establece el sentido que tendrán los siguientes términos:

3. Vigencia del SORTEO y Premios:

4. Territorio y Participantes:

5. Participantes:

6. Dinámica del SORTEO:

7. REQUISITOS Y CONDICIONES:

8. PROCEDIMIENTO PARA LA ESCOGENCIA DE LOS GANADORES:

Los potenciales ganadores se escogerán al azar, mediante un software electrónico especial para esta acción, el cual es propiedad del Organizador (tómbola electrónica). La decisión será inapelable. El proceso de selección de los ganadores del gran concurso nacional del día 18 de junio de 2025, se realizará ante Notario Público, quien levantará el acta correspondiente para garantizar la veracidad del proceso.

13. INFORMACIÓN O CONSULTAS SOBRE LA ACTIVIDAD PROMOCIONAL:
Todos nuestros clientes y aquellos interesados en el Sorteo podrán encontrar toda la información de esta y su reglamento, en la página Web: [redacted], y en Atención al Cliente al número telefónico: [redacted] o al correo [redacted]

Políticas y Condiciones	Nuestros Servicios
Términos y Condiciones del servicio	Mis pedidos
Términos y Condiciones de uso del Siti...	Sugerencias
Política y Privacidad	Búsqueda avanzada
Reglamento Ingreso de Mascotas	¡Papá se lleva el Play 5 con Maxell!
Reglamento Tarjetas de Regalo	
Reglamento Concursos Redes Sociales	



Cumplimiento:
Comerciante informa al consumidor de modo suficiente mediante un reglamento accesible en sitio web, acerca de la duración, el objeto, las restricciones, reclamo del premio y escogencia del ganador.



Día del padre **Ofertas** Tarjetas de Regalo Ventas C...

Nombre * Apellidos *

Correo Electrónico * Número de Celular (Número WhatsApp) *

Tipo de identificación * Número de identificación *

Número de Factura * Número de Cupón *

Almacén donde realizó la compra *

Fecha de compra *

Acepto condiciones de reglamento [VER REGLAMENTO AQUI](#)

Promoción válida del 14 de Mayo de 2025 hasta el 15 de Junio de 2025 a las 23:59 horas.

ENVIAR



Ejemplos de análisis de publicidad

¡GIVEAWAY PARA EL DÍA DEL PADRE!

Realizá una compra mayor a **₡50.000** y quedas participando por:



PANTALLA XIAOMI TV A PRO + REDMI BUDS 6 PLAY

*Aplica en compras realizadas en [redacted]
Promoción válida del 1º al 30 de junio, 2025. El ganador será contactado vía telefónica



Incumplimientos:
Falta u omisión de información acerca del objeto del sorteo (como consolidar la participación, etc.), reclamo del premio y escogencia del ganador.



*Aplica en compras realizadas en [redacted]
Promoción válida del 1º al 30 de junio, 2025. El ganador será contactado vía telefónica

¡Comprá y ganá en [redacted]! 🎁👏

Por cada compra mayor a **₡50,000** con Emma en [redacted] quedás participando por una Pantalla Xiaomi TV a Pro + Redmi Buds 6 Play 🎁👏

🔥 ¡No te lo perdás! Aprovechá y participá hoy mismo. 🎁👏

y

Premian a papá!

por la compra de productos recibe un cupón y quede participando en el sorteo de una pantalla RCA de 50" Fecha del sorte 17 de junio 2025




Incumplimientos:
Falta u omisión de información acerca de la duración del sorteo, el objeto, reclamo del premio y escogencia del ganador. El comerciante indica que reglamento está en tiendas y no esta accesible de forma digital (medio en que se da a conocer el sorteo.)

🎉 ¡Participa en nuestra gran rifa [redacted] 🎉

Por la compra de productos de la marca [redacted] recibe un cupón y queda participando en el sorteo de una increíble pantalla de 50" 🎁👏

📅 Fecha del sorteo: 17 de junio

¡Entre más compras, más oportunidades tienes de ganar!
**Ver reglamento en Tiendas

por la compra de productos [redacted] recibe un cupón y quede participando en el sorteo de una pantalla RCA de 50" Fecha del sorte 17 de junio 2025



Acciones legales

1

Dentro de los objetivos del Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo está la implementación de políticas de carácter informativo y preventivo, con el fin de generar en el comercio un marco de autorregulación, mediante el cual se fomente el cumplimiento de los derechos del consumidor y las obligaciones de quienes ejercen el comercio de bienes y servicios.

En aras de informar a las personas físicas y jurídicas que se dedican a la comercialización de bienes y servicios, en lo que respecta a lo establecido en la normativa en referencia a publicidad y ofertas, especialmente por la celebración del “día del padre junio 2025”, **se enviarán un total de 10 oficios preventivos sobre los incumplimientos detectados en la publicidad.**





Consejos para el consumidor

CONSEJOS DE CONSUMO DÍA DEL PADRE



Consulte el **plazo de garantía**. Todos los productos y servicios cuentan con una garantía mínima de **30 días hábiles** a partir de la entrega. Si el comercio o el fabricante ofrece una garantía mayor, esa será la que prevalece.

CONSEJOS DE CONSUMO DÍA DEL PADRE



Al comprar en **plataformas digitales**, lea y confirme los términos y condiciones, los costos de envío y los plazos de entrega. **Recuerde: si el comercio no cumple con el plazo de entrega, puede cancelar la compra y solicitar la devolución del dinero.**

CONSEJOS DE CONSUMO DÍA DEL PADRE



Al comprar en **plataformas digitales**, siempre verifique los datos del comercio o la persona vendedora, asegúrese que el sitio Web sea seguro revisando que la dirección inicie con **https://** y una vez que ha hecho la compra, confirme que ha recibido su factura.



Conclusiones

- 1 Se realiza la fiscalización de anuncios publicitarios por medios digitales respecto a la celebración del día del padre junio 2025, durante los días del 28 de mayo al 06 de junio 2025.
- 2 Se fiscaliza un total de 26 anuncios publicitarios, los cuales corresponde a 23 empresas.
- 3 Respecto a las principales categorías de los comercios que poseen publicidad para el día del padre junio 2025, corresponden a: tiendas por departamentos, zapaterías, tiendas de ropa para hombre y tiendas de ropa íntima, principalmente.
- 4 La publicidad se localizó en un 54% a través de la red social Facebook (14 anuncios) y en un 46% (12 anuncios) en los sitios web de los comerciantes.
- 5 De los 26 anuncios publicitarios, un total de 21 corresponden a productos o servicios en oferta y/o con descuento, mientras que los restantes 5 anuncios publicitarios corresponden a la aparente realización de “sorteos”.
- 6 Se localizan incumplimientos a la Ley 7472 y su Reglamento Decreto Ejecutivo 37899–MEIC en un total de los 11 anuncios publicitarios, los cuales corresponden al 42% de los anuncios fiscalizados.
- 7 De los incumplimientos: en total se encontraron 22 incumplimientos a la normativa Ley 7472 y su Reglamento Decreto Ejecutivo 37899–MEIC, siendo que 9 corresponden a anuncios publicitarios que hacen referencia a “ofertas y/o descuentos de bienes o servicios” y 13 incumplimientos corresponden a infracciones en anuncios publicitarios de “sorteos”.
- 8 Detalle de los incumplimientos en la publicidad de “ofertas y/o descuentos”, corresponden a: 56% (5 casos) cantidad de existencias, 11% (1 caso) información sobre restricciones, 11% (1 caso) plazo de vigencia de la oferta (1 caso), 11% (1 caso) legibilidad de la información, 11% (1 caso) precios en dólares.
- 9 Detalle de los incumplimientos de los anuncios publicitarios de “sorteos”, corresponden a: 31% (4 casos) escogencia del ganador, 31% (4 casos) reclamo del premio o beneficio, 23% (3 casos) objeto del sorteo, 8% (1 caso) duración y 8% (1 caso) restricciones.
- 10 En total se remitirán 10 oficios preventivos en las cuales se le señala a los comercios los incumplimientos detectados con la finalidad de que realicen las correcciones respectivas.



ii Muchas gracias!!
