GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Publicidad, promociones y ofertas especiales de bienes y servicios

Ponente: Lic. Orsy Quintanilla
Defensoría del Consumidor

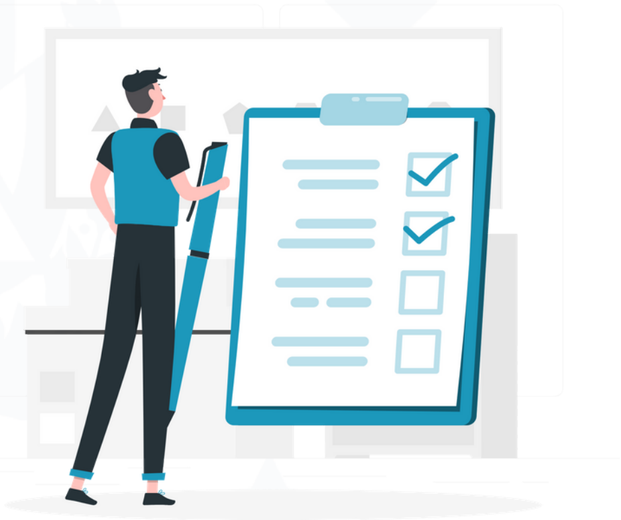
28 de octubre de 2020

Defensoría del Consumidor

Promociones y ofertas especiales

Defensoría del Consumidor

Contenido



- Principios que rigen las promociones y ofertas especiales
- Diferencias: liquidación, oferta especial y promoción.
- Información de promociones y ofertas especiales
- Casos prácticos
- Frases que no deben usarse
- Infracción y sanción

Defensoría del Consumidor

Principios que rigen las promociones y ofertas especiales

Principio de Veracidad

Principio de Temporalidad

Defensoría del Consumidor

Diferencias

Liquidación

Trajes de baño en
liquidación a tan sólo $20

Oferta especial

Por la compra de tus botas
te regalamos spray
especial para limpiarlas

Promoción

Cortes de cabello al
2x1

Defensoría
del Consumidor

Información de promociones y ofertas especiales

Art. 30
de la LPC
Promociones y ofertas especiales de bienes o servicios

Los comerciantes están obligados a informar al consumidor

RESTRICCIONES Y/O CONDICIONES

PRECIO

VIGENCIA

Defensoría del Consumidor

Información de promociones y ofertas especiales

1. Vigencia

Válido desde – hasta.

Fecha cierta: del 01 al 30 de noviembre de 2020.

2. Restricciones

a) No aplica con otras promociones.
b) El descuento aplica al producto de menor valor.
c) No aplica en los siguientes productos […]

3. Precio

Precio exacto – elementos determinables (precio regular y porcentaje de descuento)

Defensoría del Consumidor

Casos prácticos

No informa:

- **La vigencia:** Solo establece "por tiempo limitado"
- **Las restricciones:** En la tienda las restricciones son dadas a conocer de forma verbal, las cuales son: 30% de descuento aplica al pagar en efectivo, no aplica a las marcas "urbana y clásica".

Defensoría del Consumidor

Casos prácticos

OBSERVACIONES:

- No informa la fecha de inicio de la promoción u oferta especial

- No establece de forma escrita las restricciones: el descuento aplica al producto de igual o menor valor, no aplica con otras promociones, no aplica a productos en liquidación

Defensoría del Consumidor

Frases que no deben usarse

- Restricciones aplican (sin detallarlas)
- Imágenes con fines ilustrativos
- Válido por tiempo limitado

- Valido hasta agotar existencias (sin colocar las cantidades de producto o servicios disponibles).
- Válido solo Hoy (sin establecer fecha cierta y mantener la publicidad durante varios días).

Defensoría del Consumidor

Infracción y sanción

INFRACCIÓN GRAVE

Realizar promociones u ofertas especiales de bienes y servicios en contravención a lo dispuesto en la LPC.

Multa hasta de 200 salarios mínimos

Art. 46 de la LPC

Defensoría del Consumidor

Publicidad

Defensoría del Consumidor

Contenido

- Publicidad
- Relación: publicidad y derecho a la información
- Finalidad
- Publicidad ilícita
- Publicidad que atenta contra la dignidad de la persona
- Sectores especialmente protegidos
- Publicidad engañosa o falsa
- Casos prácticos
- Resoluciones del TS en publicidad
- Infracción y sanción
- Estadísticas

Defensoría del Consumidor

Definición de Publicidad

- Medio por el cual el consumidor conoce lo que el proveedor está ofreciendo, a fin que de ella pueda surgir el interés por adquirir determinados bienes o servicios.

- Conjunto de medios que se emplean para divulgar o extender una noticia para atraer a posibles compradores, usuarios, espectadores.

Defensoría del Consumidor

Relación entre publicidad y derecho a la información

Publicidad

- Contenido preferentemente unilateral
- Envía mensaje por la vía de lo subjetivo
- Utilizada para influir sobre las actitudes y compartimientos de un segmento

Derecho a la información

- Es un deber del oferente
- La información debe ser completa, precisa, veraz, clara y oportuna

Defensoría del Consumidor

Finalidad

Persuadir

Conseguir con razones y argumentos que una persona actúe o piense de un modo determinado.

La función persuasiva de la publicidad no puede ser calificada, per se, como ilícita o prohibida por el ordenamiento jurídico.

Defensoría del Consumidor

Publicidad ilícita

Art. 31
de la LPC

Se considera **publicidad ilícita**

a) La publicidad que atenta contra la dignidad de la persona

b) La publicidad engañosa o falsa

Defensoría del Consumidor

Publicidad que atenta contra la dignidad de la persona

Art. 31
letra a) LPC

Vulnera

- Derecho al honor
- Derecho a la intimidad
- Derecho a la propia imagen

Defensoría del Consumidor

Sectores especialmente protegidos

Art. 31
letra a) LPC

Publicidad que atenta contra la dignidad de la persona

Su regulación busca proteger

- **Mujer**
- **Juventud**
- **infancia**
- **Grupos minoritarios**

Defensoría del Consumidor

Publicidad engañosa o falsa

Art. 31

letra b) LPC

Publicidad engañosa o falsa

Definición

Cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario, total o parcialmente falsa, o que de cualquier otro modo incluso por omisión, sea capaz de inducir a error, engaño o confusión al consumidor

Defensoría del Consumidor

Elementos para determinar una publicidad engañosa o falsa

Art. 31

letra b) LPC

Para determinar si una publicidad es engañosa se tendrán en cuenta todos sus elementos y principalmente sus indicaciones concernientes a

- Características de los bienes
- Precio completo o modo de fijación
- Condiciones jurídicas y económicas
- Motivos de la oferta y promoción
- Naturaleza, cualificaciones y derechos del anunciante

Defensoría del Consumidor

Causales prácticas de publicidad engañosa

No informar condiciones que cambian la naturaleza de la oferta

Ofrecer un producto que no está disponible en el establecimiento.

La imagen del bien ofrecido en la publicidad, no concuerda con el real

Ofrecer un porcentaje de descuento que no es aplicado.

Defensoría del Consumidor

Casos prácticos

Realmente no aplica a toda la tienda, pues solo aplica al calzado y no a los accesorios. La oferta es válida solo al pagar en efectivo.

Defensoría del Consumidor

Casos prácticos

El descuento ofrecido no es aplicado, pues el máximo de descuento en los servicios y productos es del 20%

No se aclara que la promoción solo aplica en una sucursal (solo la de San Salvador)

Defensoría del Consumidor

Resoluciones del TS en publicidad

N° Ref. 552-11:
Sanción: $4,387.00
Infracción: Art. 43 letra g) LPC

“En razón de lo anterior, este Tribunal comparte la opinión emitida por el Consejo Nacional de la Publicidad, en el sentido de que, en el presente caso, existe un claro supuesto de publicidad engañosa, al contravenir el principio de veracidad, por que el precio de venta de la botella de vodka marca Absolut y el paquete de queso procesado tipo americano marca San Julián era diferente al que aparecía en la guía de ofertas, es decir que el precio publicado en la guía de oferta constituye un dato falso, al haberse constatado que este no era el mismo que marcaba la caja registradora del establecimiento inspeccionado”.

Defensoría del Consumidor

Resoluciones del TS en publicidad

- **N° Ref. 1587-12:**

Sanción: $2,193.50

Infracción: Art. 43 letra g) LPC.

“De esa manera, al tomar en forma literal la oferta publicada en <El Diario de Hoy> el uno de noviembre de dos mil once, el cincuenta por ciento del producto promocionado, resulta ser noventa y tres centavos de dólar ($0.93), sin embargo el precio marcado en caja registradora era de un dólar con ochenta y seis centavos ($1.86)…

Esa divergencia en el precio de oferta, el marcado en caja y el de venta normal genera engaño al consumidor, por cuanto dichos datos no se establecieron en forma veraz, completa y oportuna en la publicidad cuestionada, siendo capaz de inducir a error o confusión al consumidor respecto del precio del producto en promoción…”.

Defensoría del Consumidor

Resoluciones del TS en publicidad

•N° Ref. 1459-12:
Sanción: $1,096.75
Infracción: Art. 43 letra g) LPC.

"[…] Publicidad que aparecía en la página 15 en el período "x", del día 07 de octubre de 2011, específicamente la que consistía en "oktoberfest… 15 pack… 12 oz. $4.95". El proveedor colocó dentro de la sala de ventas inspeccionada un cartel que decía "***FE DE ERRATA***. *Por un error involuntario en la publicación del día viernes 07 de octubre de 2011, se publicó la siguiente oferta con la descripción incorrecta, siendo lo correcto: 6 pack… 12 oz. $4.95".*
"[…] El medio usado por la proveedora para corregir el error contenido en el anuncio publicitario no fue el idóneo – cartel colocado en el interior de los establecimientos-, en tanto que debió efectuar la rectificación por el mismo medio, es decir el periódico "x", en los siguientes dos días de advertido el error […] Lo anterior, debido a que la oferta tenía una vigencia del 07 al 09 de octubre de dos mil once […] y los consumidores podían continuar llegando al supermercado […] con el propósito de adquirir la promoción "15 pack 12 oz. $4.95", y darse cuenta hasta estar dentro de dicho establecimiento que realmente no eran 15 unidades sino 6 a ese precio."

Defensoría del Consumidor

Infracción y sanción

INFRACCIÓN GRAVE

Realizar directamente u ordenar la difusión de publicidad ilícita.
Art. 43 letra g) de la LPC.

Multa hasta de 200 salarios mínimos

Art. 46 de la LPC

Defensoría del Consumidor

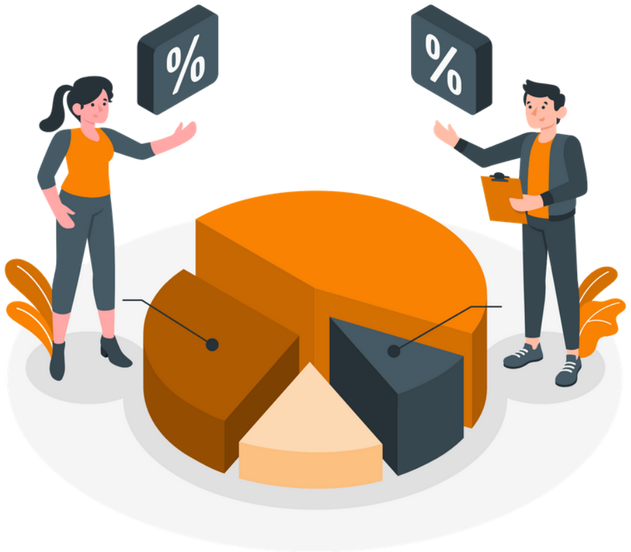
Estadísticas

Observatorio de Publicidad

Enero a octubre 2020

108
Inspecciones en total

60
Sin hallazgo



48
Con hallazgo

Hallazgos

37
Por falta de información de promociones u ofertas especiales

10
Publicidad engañosa

1
Obstaculización

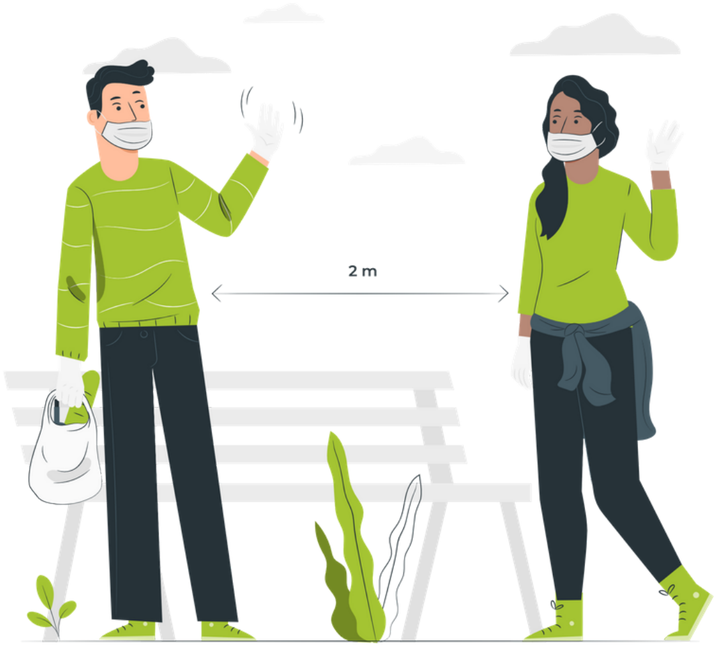
Defensoría del Consumidor

Recomendaciones

Lineamientos generales para adopción de medidas sanitarias en la reanudación de actividades en los sectores público y privado

- Lavado de manos

- Distanciamiento Social: guardar al menos 2 metros de distancia entre cada persona, para reducir la posibilidad de transmisión.



Defensoría del Consumidor

Recomendaciones

- Uso obligatorio de mascarilla. En contacto con el público, utilizar careta.
- Toma de temperatura
- Disponer de solución de alcohol gel para visitantes
- Verificar que el usuario tenga colocada adecuadamente la mascarilla (cubrir nariz y boca).

Defensoría del Consumidor

Recomendaciones

- Si estornuda o tose cubrirse boca y nariz con cara interna de antebrazo o usar pañuelos desechables, los cuales debe colocar inmediatamente en el basurero, de preferencia con tapadera y consultar al establecimiento de salud, si los síntomas persisten.

Defensoría del Consumidor

Recomendaciones

- Desinfectarse las manos con alcohol gel, después de tener contacto con documentación, dinero u otros objetos proporcionados por el usuario.
- Colocar rótulos para la identificación de elementos a utilizar, como mascarillas lavamanos, alcohol gel, basurero, pediluvio (u otras tecnologías que permitan desinfectar el calzado).

Defensoría del Consumidor

¡Gracias !

www.defensoria.gob.sv

7860-9704

910

@Defensoria_910

correo de contacto del ponente: **oquintanilla@defensoria.gob.sv**

Defensoría del Consumidor