
Fiscalización de mercado

Utilización de la frase "seminuevo", "casi nuevo" o similares
en la información y publicidad utilizada en la venta de
vehículos usados

2020



Objetivo

Revisar en sitios web la utilización de frases como “seminuevos” y similares en la venta de vehículos usados, para identificar aquellas empresas que la utilizan e informarles sobre la existencia del criterio de la Comisión Nacional del Consumidor sobre el no uso de esta frase y similares.

Metodología

- Se seleccionaron 23 sitios web de empresas dedicadas a la comercialización de vehículos tanto nuevos como usados en el país.
- Entre el 16 y el 21 de octubre de 2020, se visitaron los sitios web y se revisó la información contenida en cada sitio a fin de revisar si se utilizaba el uso de la frase “seminuevo” o similares.



Marco legal



Nota: También se considera la Resolución administrativa de la Comisión Nacional del Consumidor del **Voto 796-17 del 2 de noviembre del 2017**.

Reglas de aplicación a la oferta, la promoción y la publicidad

Artículo 113, Reglamento a la Ley N.7472

La publicidad **no deberá ser** encubierta, denigratoria, falsa o abusiva.

Se debe **garantizar la existencia de lo promocionado** durante la vigencia de la promoción.

La publicidad no podrá contener ninguna manifestación o presentación visual que directa o indirectamente, por afirmación, omisión, ambigüedad o exageración, pueda llevar a confusión al consumidor.

Se debe **informar la cantidad** de producto o artículos disponibles durante la vigencia, cuando se trate de **cantidades limitadas**.



Para **no inducir a error o engaño** al consumidor

Principios aplicables a la publicidad

Artículo 115, Reglamento a la Ley N.7472



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 deben utilizar expresiones ambiguas.



Legibilidad

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

Garantizar que el **contenido de la publicidad se ajuste a la verdad** evitando que se distorsionen los hechos o se induzca a error a los potenciales consumidores.

Publicidad comparativa

Artículo 37, Ley N.7472 &
Artículo 2, Reglamento a la Ley N.7472

Publicidad en cuyos mensajes **se realiza una comparación del producto o servicio anunciado**, de forma expresa o implícita, con otros similares de su competencia.



Sólo se admite respecto a **datos esenciales, afines y objetivamente demostrables**, siempre que se comparen con otros similares, conocidos o de participación significativa en el mercado.



No es admisible cuando se limite a la proclamación, general e indiscriminada, de la superioridad de los productos propios.



Se tiene por **engañosa** la que omita cualquier elemento necesario para determinar el valor real de los productos.

Bienes usados y reconstruidos

Artículo 39, Ley N.7472

Cuando se **vendan productos** defectuosos, **usados** o reconstruidos, antes de la compra, el comerciante debe indicar al consumidor, de manera precisa y clara, tales condiciones y dejarse constancia en las facturas o los comprobantes.

El comerciante debe advertir los extremos anteriores si anuncia la venta de esos productos usando cualquier medio. Si no existe advertencia sobre el particular, esos bienes se consideran nuevos y en perfecto estado.



Voto 796-17

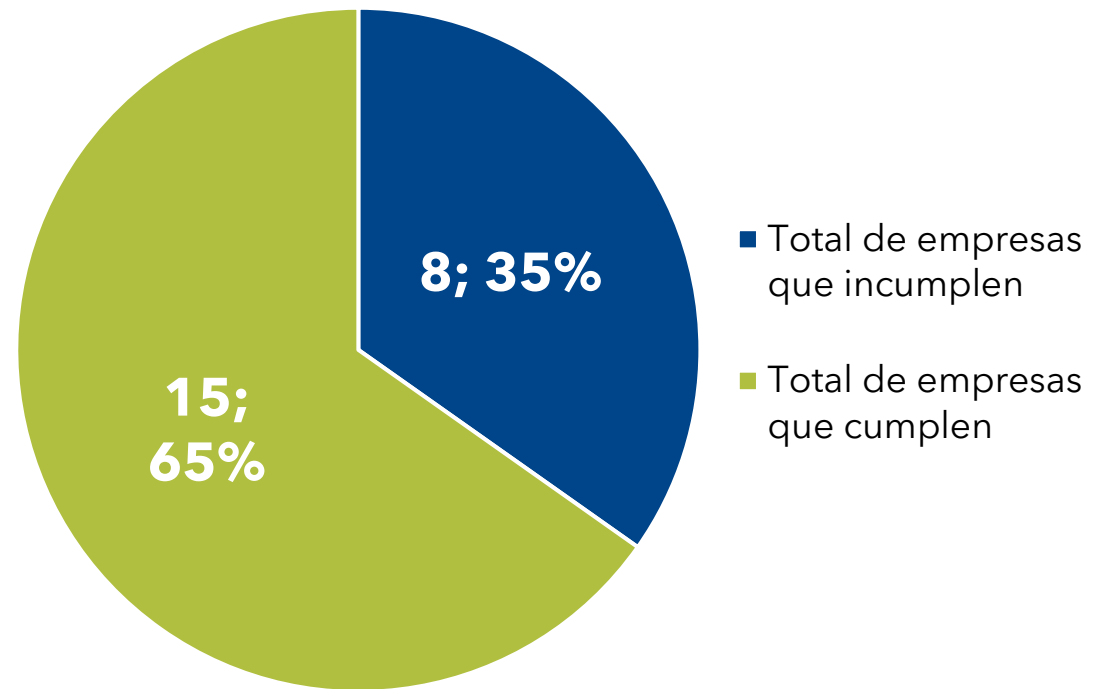
Resolución administrativa de la Comisión Nacional del Consumidor del del 2/11/2017

Aspectos relevantes:

- El **comerciante tiene el deber de suministrar la información que corresponda con los principios de veracidad y suficiencia acerca del bien** o servicio que ofrece al consumidor y, consecuentemente, la prohibición de utilizar cualquier medio de engaño o que le suponga un error en su decisión de consumo.
- La **publicidad engañosa** consiste, en dar información falaz, confusa, irrelevante, exagerada, pomposa o falsa, o, por el contrario, en silenciar datos fundamentales de los bienes y servicios cuando tal omisión induzca a error a los destinatarios.
- En la **comercialización de los automotores**, la condición de nuevo se confiere, por regla general, a aquellos que se venden con cero kilómetros y sin tener un propietario previo. Por oposición, se considera usado el que no se encuentre en tal situación.
- Si bien la RAE admitió en 2014 la voz "seminuevo", y la definió como "seminuevo, va / 1. adj. Casi nuevo. Apl. a un vehículo de moto(ibíd.), esta circunstancia no faculta a un concesionario a utilizarla en su publicidad de forma indiscriminada ni injustificada, para **generar en el potencial cliente una expectativa ajena a su significado**, que ya de por sí es un contrasentido, porque catalogar un vehículo como "casi nuevo" es, amén de una gradación inválida del adjetivo "nuevo", un vago eufemismo cuyo fin es minimizar la percepción peyorativa que un comprador pueda tener de la condición de "usado" en un automóvil."

Principales resultados

01. Uso de la frase "seminuevo" o similares



Principales resultados

Ejemplos encontrados del uso de la frase "seminuevo" o similares

Su auto usado con las mejores ventajas

En **tenemos el más alto estándar en calidad. Para que usted disfrute sin preocupaciones de su vehículo seminuevo.**

La elección de un vehículo es una de las decisiones más importantes que usted puede hacer. Todos los vehículos de **son** sometidos al más estricto proceso de certificación para asegurarse de que va a tener un vehículo de calidad.

¡Gracias por tu interés en nuestros carros!

Somos tu mejor elección en usados.

Prepárate para dar el primer paso en esta aventura **y tener un carro como nuevo.**

Más Información Cotizar

Autos

Te ofrecemos venta de vehículos semi nuevos, sistema de financiamiento para la compra de tu vehículo con

Iniciá la búsqueda de tu vehículo

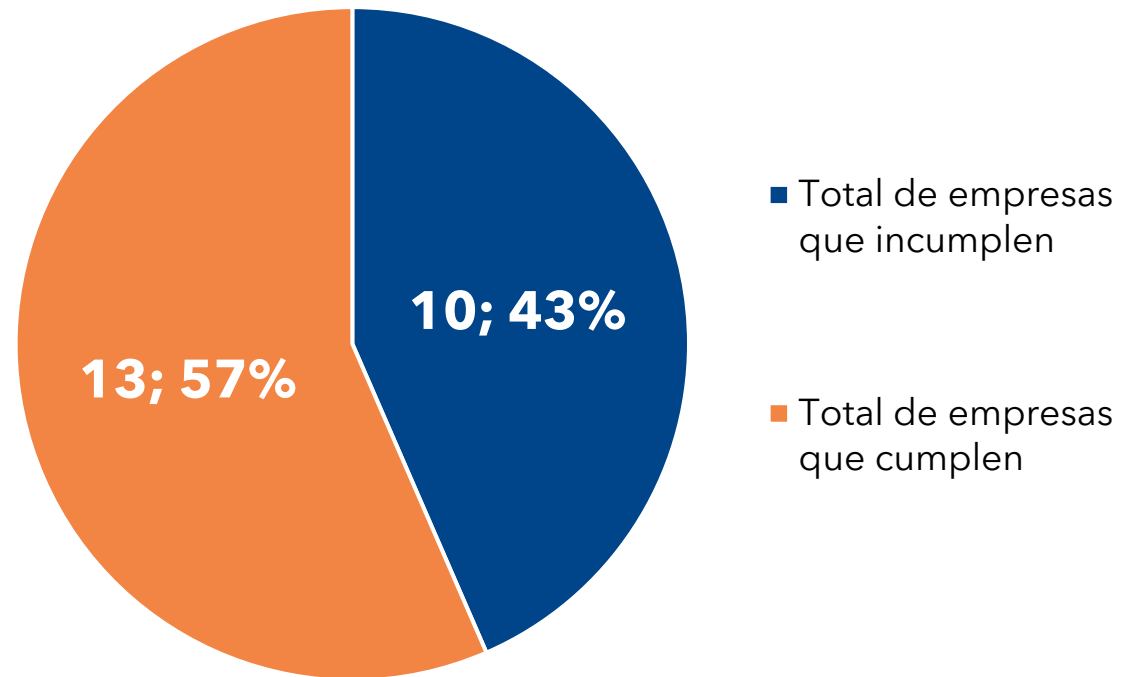
Seleccioná la forma de pago

Crédito Contado



Principales resultados

02. Uso de publicidad comparativa



Principales resultados

Ejemplos encontrados del uso de publicidad comparativa

Todos los vehículos importados por *son escogidos y fiscalizados de la mejor manera para así poder* **brindarle el mejor precio** *la garantía adecuada para satisfacción de nuestros clientes.*

¡Gracias por tu interés en nuestros carros!

Somos **tu mejor elección** *en usados.*

Preparate para dar el primer paso en esta aventura y tener un carro como nuevo:

Más Información

Cotizar

Seminuevos

Los **mejores autos usados** *con garantía*



Usados Costa Rica

Lo mejor en venta de autos usados

Conclusiones y acciones

- Del análisis realizado a la información contenida en los sitios web de las 23 empresas dedicadas a la comercialización de vehículos tanto nuevos como usados, se desprende que el 35% de estas, utilizan en algún apartado o descripción de su sitio web las frases “seminuevo” y “como nuevo”.
 - Se detectó que algunos comercios utilizan frases como “los mejores vehículos”, incumplimiento lo señalado en la Ley y su reglamento en cuanto a la publicidad comparativa.
 - Se remitieron misivas preventivas a las empresas que presentaban los incumplimientos mencionadas con la finalidad de que procedieron con la corrección de mercado.
-

