



Fiscalización publicidad digital:

Utilización de la frase “seminuevo”, “casi nuevo” o similares en la información y publicidad utilizada en la venta de vehículos usados y otros incumplimientos a la normativa.

Febrero 2025



Marco legal

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 (...)"

Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, Ley N.7472

Artículo 32 Derechos del Consumidor.

Artículo 34 Deberes 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.

Artículo 37 Oferta, promoción y publicidad.

Artículo 39 Bienes usados y reconstruidos.

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.

Artículo 41 Promociones y ofertas especiales.

Artículo 43 Garantía.

Reglamento a la Ley N.7472, Decreto Ejecutivo N.37899-MEIC

Artículo 39 Sobre la venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito.

Artículo 54 Sobre la publicidad.

Artículo 55 Reglas de aplicación a la oferta, la promoción y la publicidad.

Artículo 57 Principios aplicables a la publicidad.

Artículo 58 Publicidad comparativa.

Entre otros artículos.

Resolución administrativa de la Comisión Nacional del Consumidor, Voto 796-17 del 2 de noviembre del 2017 la cual indica:

"(...) cabe señalar que el ordinal 39 de la ley 7472 reza que: "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" (énfasis y subrayado suplidos... las modalidades esenciales que admite la ley para calificar el estado de bienes muebles duraderos como los que nos ocupan en este asunto, por lo que recurrir a vocablos distintos para denotar alguna clase diferenciada, deviene improcedente. Cabe decir que, 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.) (subrayado suplido), 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." El resaltado no corresponde al original.



Objetivo

Fiscalizar la información digital que realizan empresas que comercializan vehículos usados, verificando si se utilizan frases como “seminuevos” y similares; con la finalidad de informarle a los comerciantes el criterio de la CNC sobre el uso inadecuado de esta frase y similares para su debida corrección al margen de los requerimientos legales de la Ley N°7472 y su Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC. Además, se hace un análisis de la publicidad en general.

Metodología

- Durante el período del 2 al 13 de diciembre 2024 se visitaron páginas web y redes sociales propiedad de **16 empresas** que ofrecen y comercializan vehículos usados.
- Se analizó la información que se le brinda al consumidor según la Ley N.7472 y su Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC y del Voto CNC 796-17 del 02/11/2017.
- En caso de encontrar incumplimientos a la normativa se remitirán prevenciones a los comerciantes, para la debida corrección de mercado.

Variables fiscalizadas

- Utilización de la frase “seminuevo” o similares en referencia a vehículos usados.
- Información sobre la garantía.
- Información sobre los sistemas de financiamiento o al crédito.
- Información sobre los precios de oferta (precio anterior y actual o el beneficio).
- Información sobre las restricciones, si aplican.
- Claridad, veracidad y legibilidad de la información.
- Publicidad comparativa.



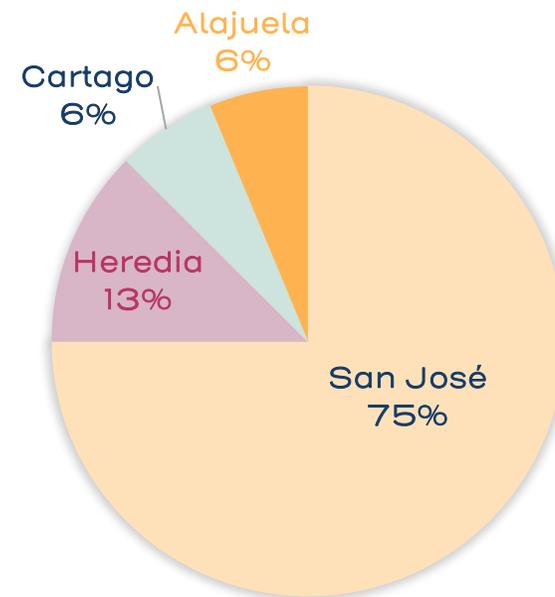
Comercios fiscalizados

16

Empresas			
01	"Autos Leo"	09	"Coro Autos"
02	"Autos Adrián"	10	"Autos M y R San Pedro"
03	"Auto Mío"	11	"Ambacar"
04	"Star Cars"	12	"Top Cars Costa Rica"
05	"Central de Autos"	13	"Autos Albán"
06	"Autos Richard"	14	"Maqui Motors"
07	"Grupo Q Usados"	15	"Autos Araya"
08	"Prestige Sports Cars"	16	"Autos Cero Stress"

Fuente: Elaboración DECVP a partir de comercios fiscalizados.

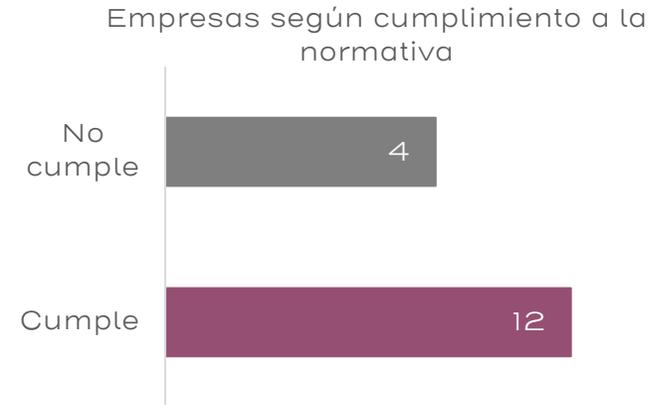
Ubicación geográfica





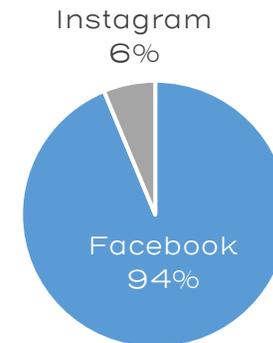
Resultados

- Se fiscalizó la publicidad digital de un total de 16 comercios.
- De los 16 comercios fiscalizados:
 - El 25% (04 comercios) poseen 1 o más incumplimientos a la normativa,
 - El 75% (12 comercios) no se localizaron incumplimientos a la normativa.
- Mecanismo digital donde se localizó la publicidad de vehículos usados: 15 comercios utilizaron la red social Facebook y 01 comercio utilizó Instagram.



Fuente: Elaboración DECVP a partir de comercios fiscalizados.

Mecanismo digital publicidad

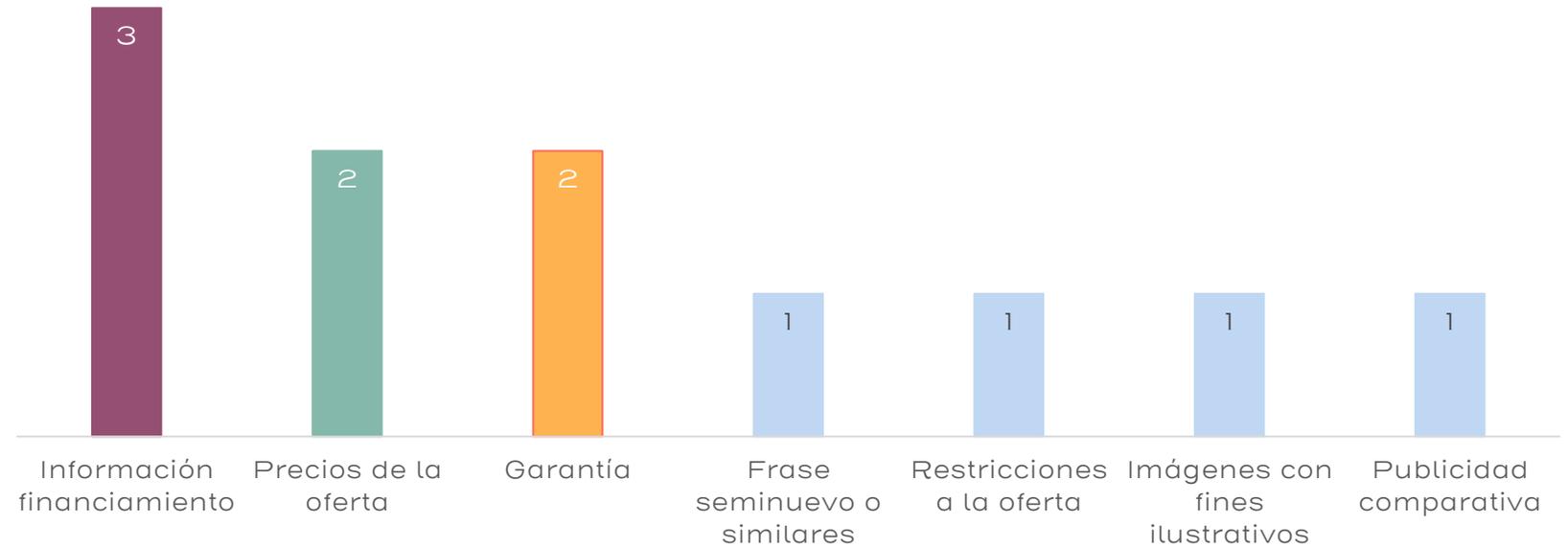


Fuente: Elaboración DECVP a partir de comercios fiscalizados.



Incumplimientos detectados

Total,
incumplimientos
a la normativa



Fuente: Elaboración DECVP a partir de comercios fiscalizados.



Ejemplos de falta u omisión de información en la venta de bienes bajo sistemas de financiamiento o a crédito:

martes, 10 de diciembre de 2024 a las 4:14 pm **solo 399 mil colones!**

Verificación de estado en la carretera es 16.000.

- Transmisión manual y diseño moderno.
- Disponible en Star Cars, tu lugar de confianza.

¡Aprovechá esta oportunidad y consultá ya!

BYD F3
MARCHAMO 2025 INCLUIDO
FINANCIAMIENTO DISPONIBLE
PRIMA ₡399.000

\$304 cuota con seguros
 2019 Manual

miércoles, 11 de diciembre de 2024 a las 9:48 am

- 👉 Tucson 2006 Automático 👉
- 👉 Pintura impecable
- 👉 Aros de lujo
- 👉 Racks
- 👉 Llantas nuevas
- 👉 Marchamo 2025
- 👉 Esta belleza es el tuyo 👉
- 👉 100% Financiado 👉
- 👉 Cuotas desde ₡145mil 👉

Asalariados con Orden Patronal, pensionados e independientes con negocio o actividad formal.

Más info de financiamiento a ese Enlace directo 👉

Richard V. 👉 <https://api.whatsapp.com/send?phone=506...>

👉 Visítanos en Moravia 👉

Toyota Hilux 2023
Prima: \$9,380

Toyota Hilux 2023
Prima: \$9,380



Estas imágenes publicitarias, posee falta de claridad y veracidad de la información por cuanto **no informa u omite datos como: precio base del crédito, plazo, cuota mensual, entre otra información establecida en el artículo 39** del Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.

Situación que puede crear duda e inducir a error al consumidor.



Ejemplos de incumplimientos en precios de la oferta:



seminuevos

¡Santa lo sabe! La Feria Navideña de Vehículos
Seminuevos es este fin de semana en El Encuentro
San Carlos. 🌲 🚗
Sábado 14 y Domingo 15 de Noviembre
Precios especiales, financiamiento y los mejores
autos seminuevos te esperan.

🎁 Precios especiales,

Esta publicidad posee falta de claridad y veracidad de la información respecto a precios de la oferta o “precios especiales” y la utilización de la frase “seminuevo”.

Incumpliendo lo establecido en los artículos 39, 41 de la Ley 7472, 54 y 57 del Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC y del Voto de la CNC 796-17 del 02/11/2017.





Ejemplos de incumplimientos en precios de la oferta:

¡¡OFERTA DE LA SEMANA!!
¡¡OFERTA DE LA SEMANA!!
Lléveselo en leasing sin mucho mate
Escríbenos a nuestro WhatsApp:bit.ly/HagamosElTrato
Fiat Siena modelo 2017 / Manual / Motor 1.400cc
Recibo / Financio / Crédito Fácil / Omitimos Manchas
Venga donde lo hacemos posible!!! Si se Puede!!

Aporte \$ 1.999

Esta publicidad posee falta de claridad y veracidad de la información respecto a precios de la oferta, ver frase:



“oferta de la semana” y

por no indicar el precio del bien.

No indica la fecha de inicio y la de finalización de la oferta.

Incumpliendo lo establecido en los artículos 41 de la Ley 7472, 36, 54 y 57 del Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.



Ejemplos de incumplimientos la utilización de la frase “seminuevo” y similares:



Las anteriores imágenes publicitarias poseen **falta de claridad y veracidad de la información** respecto a la utilización de las frases: “usados como nuevos”, “carros seminuevos”, “seminuevo”.

Incumpliendo lo establecido en los artículos 39 de la Ley 7472 y 57 del Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC y del Voto de la CNC 796-17 del 02/11/2017.



Ejemplos de incumplimientos en veracidad de la información y restricciones a la oferta:



U70
FINANCIAMIENTO DISPONIBLE
7 pasajeros · 4x2 · Gasolina · 1.5 T · Automático

Volkswagen
T-CROSS
FINANCIAMIENTO DISPONIBLE
2022 · 4x2 · Gasolina · 2400cc · Automático

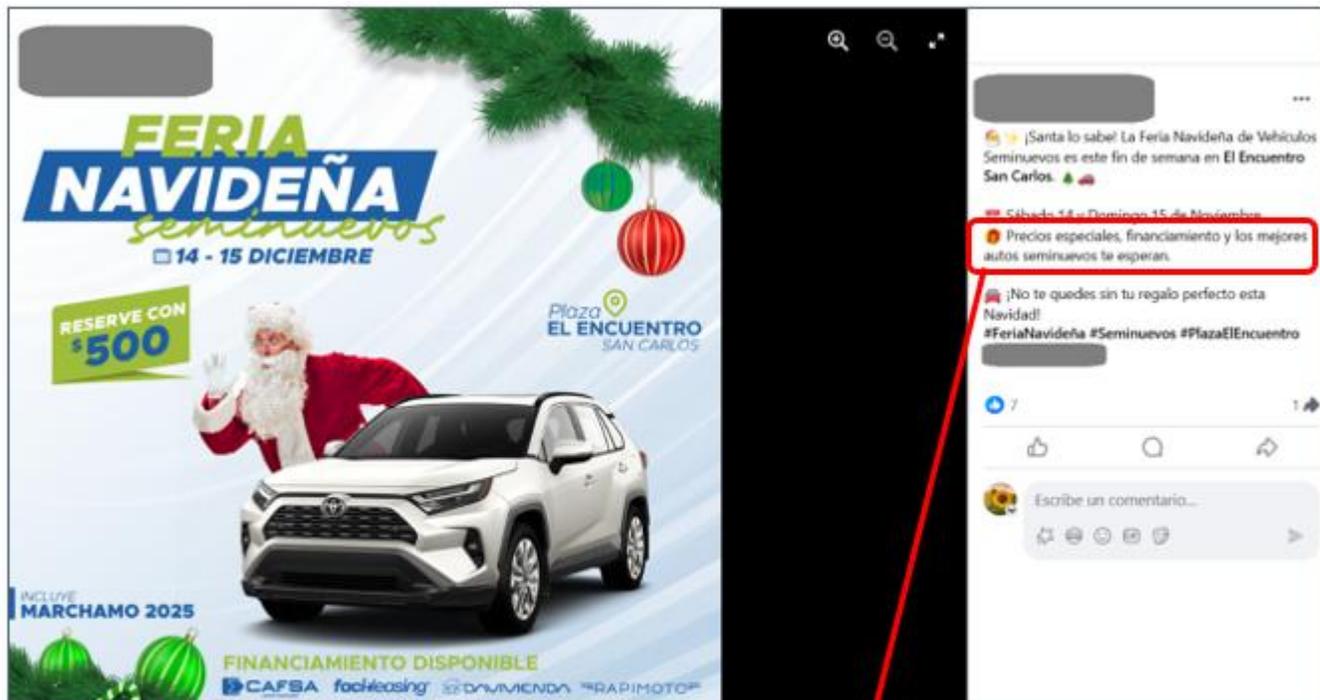
CONTÁCTENOS
*APLICAN RESTRICCIONES / IMÁGENES ILUSTRATIVAS

*APLICAN RESTRICCIONES / IMÁGENES ILUSTRATIVAS

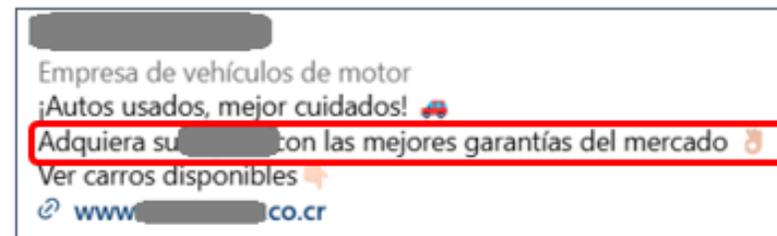
Esta publicidad posee falta de claridad y veracidad de la información por cuanto se indica que lo ofertado corresponde a “imágenes ilustrativas” careciendo de veracidad del bien mostrado y al indicar que “aplican restricciones” para acceder a la oferta y no se indican cuáles son dichas limitaciones o restricciones, incumpliendo lo establecido en los artículos 37 de la Ley 7472, 54 y 57 del Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.



Ejemplos de incumplimientos en publicidad comparativa:



 Precios especiales, financiamiento y los mejores autos seminuevos te esperan.



Esta publicidad posee falta de claridad y veracidad de la información respecto a publicidad comparativa (frases: “los mejores autos seminuevos”, “adquiera su (...) con las mejores garantías del mercado”), sin sustento verificable.

Incumpliendo lo establecido en los artículos 39 de la Ley 7472, 57 y 58 del Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.



Ejemplos de incumplimientos en plazo de garantía:

<p>Cobertura de garantía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura completa de ley por 1 mes • Asistencia en carretera las 24 horas, y precios especiales en mantenimientos durante el periodo de garantía. 	<p>Garantía extendida hasta 6 meses de caja y motor sujeto a restricciones.</p>
---	---



Esta publicidad posee **falta de claridad y veracidad de la información** por cuanto **indica un plazo menor de garantía legal de los bienes: “1 mes”, situación que puede crear duda e inducir a error y/o engaño al consumidor.**

Incumpliendo lo establecido en los artículos 47 y 57 del Reglamento Decreto Ejecutivo 37899-MEIC.



El concepto de “garantía extendida” está mal utilizado, pues la garantía es una y es la señalada en el artículo 43 de la Ley 7472. No puede denominarse así.

En realidad se trata de un servicio post venta, es un contrato adicional y sería de carácter opcional para el consumidor.

“(…) servicios adicionales o extra que superan las condiciones normales de una garantía No obstante, tanto las publicaciones como el pliego base que las respalda presentan inconsistencias que no riman en absoluto con el propósito de protección que tutelan la ley 7472 y su reglamento en torno a la figura de la garantía implícita que acompaña todo bien o servicio que se venda o preste a los consumidores”.

Voto 0738-22- CNC17:38 del 20-10-2022



Conclusiones

- Durante el período del 2 al 13 de diciembre de 2024, se fiscalizaron un total de 16 comercios que ofrecen y comercializan vehículos usados en mecanismos digitales.
 - De los 16 comercios fiscalizados un total del 25% (04 comercios) poseen de uno a más incumplimientos a la normativa, mientras que en el restante 75% (12 comercios), no se localizaron incumplimientos a la normativa.
 - Respecto al mecanismo digital donde se localizó la publicidad de vehículos usados: 15 comercios utilizaron la red social Facebook y un comercio utilizó Instagram.
 - Con relación a la ubicación geográfica de las 16 empresas que ofrecen y comercializan vehículos usados, 12 corresponden a la provincia de San José, dos Heredia, uno Cartago y uno Alajuela.
- Detalle de los incumplimientos localizados: (Total incumplimientos detectados 11)
 - 3 Faltas u omisión de información en la venta de vehículos usados bajo sistemas de financiamiento o a crédito.
 - 2 Precios de la oferta (no se indica el precio anterior o beneficio que obtendría el consumidor en caso de adquirir los bienes).
 - 1 Frase seminuevo o similares en el ofrecimiento y comercialización de vehículos usados.
 - 1 Restricciones a la oferta (no se indican cuáles son las limitaciones o restricciones para acceder a la oferta).
 - 1 Falta de veracidad de la información, comercios utilizan la frase “imágenes con fines ilustrativos” careciendo de veracidad el bien ofertado.
 - 1 Publicidad comparativa sin sustento verificable.
 - 1 Plazo de garantía (comercio indica un plazo menor al mínimo legal de garantía).
 - 1 Mezcla de aspectos propios de la garantía con servicios post venta.



Acciones correctivas

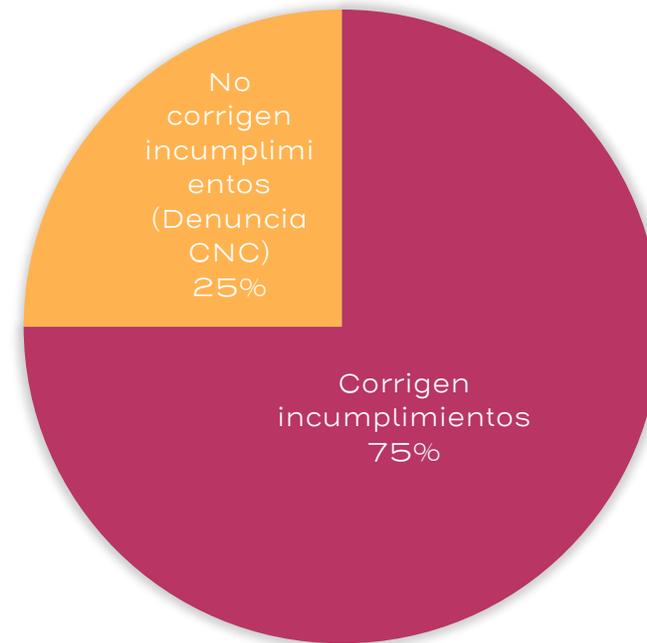
Se realizaron un total de 4 prevenciones a los comercios que poseen incumplimientos a la normativa:

Prevenciones:

1. DAC-DECVP-OF-1263-2024
2. DAC-DECVP-OF-1264-2024
3. DAC-DECVP-OF-1265-2024
4. DAC-DECVP-OF-1266-2024

Resultado:

- 3 comercios realizan correcciones de mercado y se ajustan a la normativa
- 1 comercio se encuentra dentro del plazo para realizar correcciones, en caso de no realizarlas se denunciará ante la CNC





Infografías Consejos para el consumidor

Consejos antes de comprar un vehículo usado

- 1 Defina un presupuesto, le dará una idea clara de lo que puede adquirir y qué tipo de vehículo puede esperar de acuerdo con sus posibilidades económicas.



Consejos antes de comprar un vehículo usado

- 2 Verifique que todos los documentos del vehículo estén en orden, incluyendo el título de propiedad, revisión técnica vehicular RTV, marchamo, seguros.



Consejos antes de comprar un vehículo usado

- 3 Asegúrese de que el vendedor tenga todos los documentos necesarios para transferir el vehículo a su nombre.



Consejos antes de comprar un vehículo usado

- 4 Investigue el precio de mercado del modelo de vehículo que le interesa adquirir para asegurarse que pagará un precio justo.





Infografías

Consejos antes de comprar un vehículo usado

5



Antes de comprar el vehículo, es importante que se realice una revisión con un mecánico de confianza para que este realice una inspección completa del vehículo.

Consejos antes de comprar un vehículo usado

6



Verifique el kilometraje del vehículo y su condición.

Consejos antes de comprar un vehículo usado

7



Revise el vehículo, por ejemplo: asegúrese de que funcionen bien las puertas, cinturones de seguridad, vidrios eléctricos y cualquier extra que posea el vehículo, asimismo verifique la carrocería de rayones, golpes, desgastes.

Consejos antes de comprar un vehículo usado

8



Estado de las llantas. Revise que estén en buenas condiciones, que tengan suficiente profundidad de banda de rodadura, y que el desgaste sea parejo.



Infografías

Consejos antes de comprar un vehículo usado

- 9 Verifique que el vehículo
tenga la herramienta
básica para cualquier
emergencia.



Consejos antes de comprar un vehículo usado

- 10 Realice una prueba de
manejo para sentir la
experiencia de uso del
vehículo.





iMuchas gracias!
