

**ANÁLISIS DE LA PUBLICIDAD DEL DÍA DE LA  
MADRE**

**Mayo 2017**

**Departamento de Estudios e Inteligencia  
Unidad de Análisis de Publicidad y Prácticas Comerciales**



## 1. *Antecedentes*

En Chile, durante el mes de mayo se realiza la celebración del Día de la Madre, fecha que este año recaerá el día domingo 14 del mismo mes.

Es por todos conocido que para esta fecha las familias desembolsan sumas de dinero, a veces significativas, para festejar dicho evento y a su vez para el comercio esta fecha representa una gran oportunidad de venta lo que se ve reflejado en que, durante este periodo, se observa un aumento importante de anuncios publicitarios que dicen relación con esta celebración, en donde se presentan promociones u ofertas que pueden resultar atractivas para los consumidores.

Según la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, el mes de mayo es donde se registran una de las mejores ventas del comercio, después del mes de diciembre, mientras que Google Chile, en una nota respecto de esta fecha, indicó que “mundialmente, el Día de la Madre es la tercera festividad que genera más búsquedas en Google, superada sólo por la navidad y marginalmente -sólo 1%- por el día de los enamorados<sup>1</sup>”

En este contexto es que el Servicio Nacional del Consumidor, en su rol de velar por el cumplimiento de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley N° 19.496 (en adelante LPC), analizó la publicidad emitida a través de diversos medios de comunicación masivo, en el periodo comprendido entre el 25 de abril y el 7 de mayo de 2017, con el objeto de vigilar que los mensajes publicitarios se ajusten a esta normativa, con el fin de informar y proteger a las/los consumidoras/es que adquieren bienes y servicios vinculados a la celebración de dicha fecha.

Anteriormente, durante el año 2016, SERNAC analizó la publicidad del día de la madre y denunció a 1 proveedor y ofició a otros 10 por diversas infracciones o desajustes a la LPC, por ejemplo:

- Presentar frases tales como “hasta agotar stock”, “planes sujetos a cambios de cada operador”, “productos sujetos a disponibilidad y reposición de cada local”.
- Por otro lado algunas piezas presentaron letra ilegible por tamaño menor a 2,5 mm; información en posición vertical.
- Información susceptible de comprobabilidad.

---

<sup>1</sup> <http://tecno.americaeconomia.com/opinion/el-regalo-perfecto-el-ayer-y-hoy-del-dia-de-la-madre-en-la-era-movil>, consulta fue realizada con fecha 4 de mayo de 2017.



## **2. Objetivos**

- 2.1. Vigilar el cumplimiento de la publicidad con las exigencias de información establecidas en la Ley N° 19.496 y los Requerimientos Institucionales;
- 2.2. Identificar las infracciones a las prácticas comerciales de contenidas en este tipo de publicidad; y,
- 2.3. Definir acciones que permitan corregir prácticas publicitarias que pueden, eventualmente, inducir a error o engaño de los consumidores/as.

## **3. Metodología**

La metodología utilizada es el Análisis de Contenido de las piezas publicitarias y se aplicó al total de las piezas exhibidas por los distintos anunciantes a través de la prensa de circulación nacional y de televisión abierta y levantadas por la Unidad de Análisis Publicitario del Servicio Nacional del Consumidor.

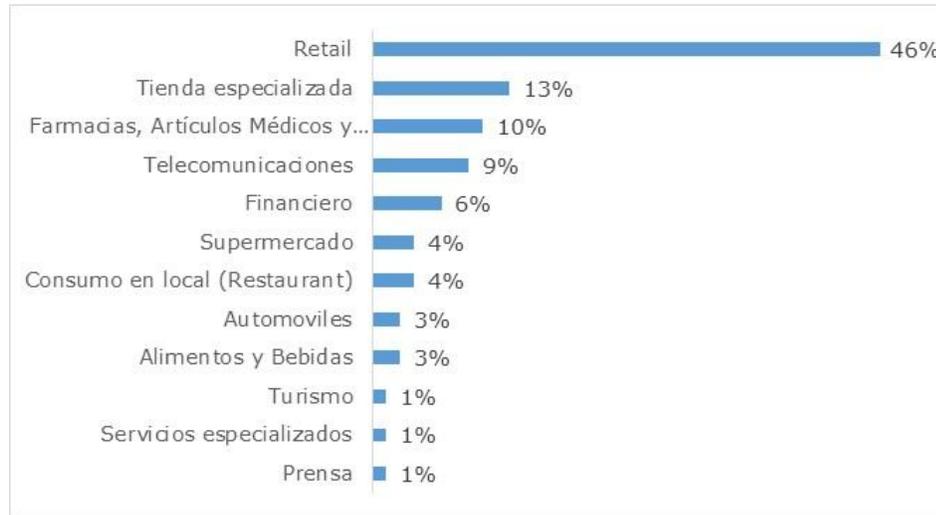
### ***a. Selección de las piezas publicitarias***

Tal como se mencionó anteriormente, en el periodo comprendido entre el 25 de abril y el 7 de mayo del año 2017, se registró la emisión de un total de 80 piezas publicitarias -15 en televisión abierta y 65 en prensa de circulación nacional- por parte de 47 empresas (ver listado en Anexo N°1) que exhibieron productos o servicios vinculados al Día de la Madre, lo que corresponde a un total de 12 mercados.

Como se observa en el gráfico N° 1, es el sector retail el que difunde un mayor volumen de publicidad (46%).



**Gráfico N° 1.** Distribución de las piezas publicitarias seleccionadas por mercado



Fuente: Sernac

## 4. Análisis

El análisis de las piezas publicitarias, detectó que 8 de ellas no se ajustan a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y que corresponden al 10% del total de las piezas analizadas, las que se presentan en el Cuadro N° 1.

**Cuadro N° 1** Resultados de análisis de piezas publicitarias del Día de la Madre, año 2017

ANUNCIANTE	OBSERVACIONES: MOTIVO LEGAL						
	Uso de frase "hasta agotar stock" Art. 35 en relación al Art. 3 letra b	Letra ilegible Art. 3 letra b	Falta de información veraz y oportuna Art. 3 letra b	Falta información tiempo o plazo de duración Art. 35	Comprobabilidad Art. 33	Publicidad inductiva a error o engaño Art. 28 letra c	Vulneración al principio de integración publicitaria Art. 1 n° 4
1. Spazzio Muebles	x	x	x				
2. Ellesse				x			
3. Portal La Dehesa		x					
4. Wom		x					
5. Eucerin		x			x		
6. Claro		x			x	x	
7. Movistar				x			x
8. Lider		x					

Fuente: Sernac



## 4.1 Detalle de piezas analizadas

### Figura 1

Proveedor: Ellesse

Medio: Revista Mujer de La Tercera

Fecha de difusión: 30-04-2017



**ellesse**  
ITALIA

UN REGALO EXTRAORDINARIO  
PARA UNA MAMA  
EXTRAORDINARIA  
#MAMAS EXTRAORDINARIAS ELLESSE

HASTA 60% DCTO  
¡FELIZ DÍA MAMA!

NUESTRAS TIENDAS OUTLETS  
Ñuñoa Av. Irarrázabal 2552 • Quilicura Easton Outlet Mall • Quilicura Arauco Premium Outlet • Maipú Mid Mall • Maipú Mall VIVO  
San Joaquín Mall Outlet La Fábrica • Las Condes Apumanque

Facebook/ellessechile

**Observaciones sobre la pieza publicitaria:**

- No presenta información respecto del tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta ni de las bases que la regulan.

**Figura 2**  
Proveedor: Spazzio Muebles  
Medio: La Tercera  
Fecha de difusión: 29-04-2017

**SPAZZIO**  
MUEBLES

**ESPECIAL**  
Mes de la  
Madre

Comedor DOBLE PIÑA  
1.5 mts Fija  
C/ 6 sillas TURÍN  
**\$279.990\***

**HUECHURABA**  
Américo Vespucio Norte 1849  
Local 1, 2, 3, 4, 5 Y CARPA  
Mueble Center **VESPUCIO NORTE**  
**SALIDA 6 Y 7A**, Fono: (56-2) 2 623 8305

**SAN BERNARDO**  
Av. Jorge Alessandri Rodríguez 20191  
(Panamericana Sur esq. La Capilla)  
**SALIDA NOS, CENTRO COMERCIAL**  
Frente Mall Plaza Sur, Fono: (56-2) 2 957 4194

**ESTACIONAMIENTO GRATIS**

**6 CUOTAS**  
Cada mes por \$10.000

[www.spazziomuebles.cl](http://www.spazziomuebles.cl)

(\*) Ofertas válidas hasta el 31 de Mayo o hasta agotar stock. Se permite que se combine.

**Observaciones sobre la pieza publicitaria:**

- Presenta la frase "o hasta agotar stock".
- La publicidad presenta información en posición vertical.
- Falta información veraz y oportuna sobre los costos asociados al uso de las Tarjetas de Crédito.

**Figura 3**  
Proveedor: Claro  
Medio: Las Últimas Noticias  
Fecha de difusión: 04-05-2017



**Observaciones sobre la pieza publicitaria:**

- Publicidad inductiva a error o engaño, por cuanto la letra chica contradice el mensaje principal. El anunciante ofrece un plan de "minutos ilimitados" lo que es contrariado por la existencia de la restricción indicada en la letra chica que señala que dicho ofrecimiento sólo aplica a 300 números.
- Presenta información en un tamaño de letra menor a 2,5 mm. que resulta ilegible.
- Falta de comprobabilidad de la promesa publicitaria, por cuanto no es efectiva la posibilidad de contar con un plan de estas características debido a la existencia de la restricción informada en la letra chica.

**Figura 4**  
Proveedor: Movistar  
Medio: La Tercera  
Fecha de difusión: 07-05-2017

The advertisement is for Movistar's Mother's Day promotion, titled "ESPECIAL DÍA DE LA MADRE En su día, regalonéala de una!". It features four smartphone models with their prices and specifications:

- ESKORITE:** 12 GB de almacenamiento, \$7.990\* (precio original \$12.490). Pantalla 5,1", Cámara 13 MP, Memoria interna 16 GB.
- SONY LUMIA 1520:** 12 GB de almacenamiento, \$34.990\* (precio original \$49.990). Pantalla 5,1", Cámara 13 MP Blue Print, Memoria interna 16 GB.
- SONY LUMIA 1500:** 12 GB de almacenamiento, \$9.990\* (precio original \$14.490). Pantalla 5,1", Cámara 13 MP, Memoria interna 16 GB.
- SONY LUMIA 1500:** 12 GB de almacenamiento, \$9.990\* (precio original \$14.490). Pantalla 5,1", Cámara 13 MP, Memoria interna 16 GB.

Additional details include: "Regalos Ilimitados", "Despacho gratis a todo Chile", "Venta 1:1 con un asesor", and "Encuentra más ofertas disponibles en tienda.movistar.cl". The Movistar logo and "ELEGIR TODO" slogan are also present.

**Observaciones sobre la pieza publicitaria:**

- No informa tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta.
- Vulnera el principio de integración publicitaria, puesto que las condiciones objetivas señaladas en la publicidad se entiende incorporadas al contrato, por lo tanto la frase "los valores pueden experimentar variaciones" atenta contra este principio.

**Figura 5**

Proveedor: Portal La Dehesa  
Medio: La Tercera  
Fecha de difusión: 05-05-2017

6 AL 14 DE MAYO

PORTAL  
LA DEHESA

LA MEJOR  
**Mamá**

MERECE LOS MEJORES REGALOS

PRESENTA TU BOLETA DE COMPRAS DEL MALL DESDE \$15.000 Y REALIZATE UNA SESIÓN DE MAQUILLAJE CON BOBBI BROWN Y ADEMÁS PARTICIPA POR UN VIAJE PARA 2 PERSONAS A SAN ANDRÉS, COLOMBIA.

HORARIO DE 11:00 A 21:00 HRS.  
UBICACIÓN PRIMER NIVEL  
PLAZA JUMBO

Infórmate en  
[www.portalladehesa.cl](http://www.portalladehesa.cl)

LATAM  
AIRLINES

BOBBI BROWN

Observaciones sobre la pieza publicitaria:

- Presenta información en posición vertical.

**Figura 6**  
Proveedor: Wom  
Medio: La Tercera  
Fecha de difusión: 05-05-2017

**SER EL HIJO FAVORITO  
TE COSTARÁ POCO**

**ESTE DÍA DE LA MADRE  
REGALA CUALQUIERA DE  
ESTOS EQUIPOS DESDE \$9.990**

Modelo	Características	Precio
SAMSUNG J1	4G, 4.3", 5MP, 1.5MP	\$9.990
LG KB	4G, 5.0", 5MP, 8MP	\$9.990
SAMSUNG J7 2016	4G, 5.5", 13MP, 8MP	\$9.990
HUAWEI MATE 9 LITE	4G, 5.5", 8MP, 8MP	\$9.990

OPORTAS VÁLIDAS TAMBIÉN AL RENOVAR EQUIPO

**WOM** NADIE TE DA MÁS

**Observaciones sobre la pieza publicitaria:**

- Presenta información en un tamaño de letra menor a 2,5 mm. que resulta ilegible.



**Figura 7**  
Proveedor: Eucerin  
Medio: Canal 13  
Fecha de difusión: 04-05-2017



The image shows a graphic for an Eucerin advertisement. At the top, the word "Eucerin" is written in a large, bold, blue sans-serif font with a registered trademark symbol (®) to its upper right. Below the brand name is a red downward-pointing arrow. Underneath the arrow is a circular red seal with white text. The seal contains the words "EN CHILE" at the top, "MARCA N°1" in the center, and "EN DERMOCOSMÉTICA" at the bottom. At the very bottom of the graphic, there is a line of small, illegible text.

**Observaciones sobre la pieza publicitaria:**

- Presenta letra ilegible por exponer información en un escaso periodo de tiempo.
- Comprobabilidad de la frase "En Chile marca N° 1 en dermocosmética"

**Figura 8**

Proveedor: Lider

Medio: Chilevisión

Fecha de difusión: 05-05-2017


<p><b>Observaciones sobre la pieza publicitaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presenta letra ilegible por exponer información en un escaso periodo de tiempo.</li></ul>

## 5. Conclusiones

De acuerdo a la observación y análisis de la publicidad del día de la madre, en concordancia con las normas consagradas en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se registraron infracciones y desajustes consistentes en:

- Publicidad inductiva a error o engaño;
- Vulneración del principio de integración publicitaria;
- Falta de información del tiempo o plazo de duración de una promoción u oferta y las bases que la regulan;
- Utilización de frase restrictiva como “hasta agotar stock”;
- Faltas a las normas de información en el caso de promociones y ofertas relativas a costos asociados al uso de tarjetas de crédito; y,
- Presencia de letra ilegible por tamaño, posición y tiempo de exposición.

Además se solicitará comprobabilidad de la afirmación publicitaria a uno de los anunciantes.

Considerando los resultados del estudio, el Servicio Nacional del Consumidor ejercerá acciones sobre 8 proveedores, lo que significa denunciar a 4 anunciantes por infringir la LPC; y oficiar a 5 empresas solicitando el ajuste de su publicidad y/o comprobabilidad de la información difundida, cabe señalar que, en el caso de la empresa Spazzio Muebles ésta será tanto denunciada como oficiada, ya que su publicidad presenta infracciones que ameritan ambas acciones como se explica en los cuadros siguientes.

Las empresas y motivos por los cuales se ejercerán estas acciones se señalan a continuación:

## a. Denuncias

Empresa	Motivo
Spazzio Muebles	Presenta la frase "hasta agotar stock". Además, la información poco legible por letra en posición vertical.
Ellesse	La publicidad consiste en una promoción u oferta que no indica el tiempo o plazo de duración, ni las bases que la regulan.
Claro	La publicidad entrega información en letra chica que contradice el mensaje principal, induciendo a error o engaño.
Movistar	La publicidad consiste en una promoción u oferta que no indica el tiempo o plazo de duración y por vulnerar el principio de integración publicitaria.

## b. Oficios

Empresa	Motivo
Spazzio Muebles	Falta información veraz y oportuna sobre los costos asociados al uso de Tarjetas de Crédito.
Portal La Dehesa	Información poco legible por letra en posición vertical.
Wom	Información poco legible por utilizar un tamaño de letra menor a 2,5 mm resultando ilegible.
Eucerin	Información ilegible por escaso tiempo de exposición. Se solicita comprobabilidad por frase "En Chile marca N° 1 en dermocosmética".



Lider	Información ilegible por escaso tiempo de exposición.
-------	---



### Anexo N° 1

N°	Nombre empresa	Mercado
1	Abcdin	Retail
2	Alto Las Condes	Retail
3	Amarula	Alimentos y Bebidas
4	Banco de Chile	Financiero
5	Banco Falabella	Financiero
6	Bion 3	Farmacias, Artículos Médicos y Laboratorios
7	Bristol	Consumo en local (Restaurant)
8	Cencosud	Financiero
9	Citroen	Automóviles
10	Claro	Telecomunicaciones
11	Copec	Servicios Especializados
12	Cruz Verde	Farmacias, Artículos Médicos y Laboratorios
13	Easton Outlet Mall	Retail
14	El Cielo	Tienda especializada
15	Ellesse	Tienda especializada
16	Eucerin	Farmacias, Artículos Médicos y Laboratorios
17	Falabella	Retail
18	Farmacias Ahumada	Farmacias, Artículos Médicos y Laboratorios
19	Fashions Park	Retail
20	Flowers and More	Tienda especializada
21	HBT	Tienda especializada
22	Hites	Retail
23	Johnson	Retail
24	Kitchen Center	Tienda especializada
25	La Cuarta	Prensa
26	La Polar	Retail
27	Lider	Supermercados
28	Mall Plaza	Retail
29	Martini	Alimentos y Bebidas
30	Matthew	Tienda especializada
31	Movistar	Telecomunicaciones
32	Ópticas Schilling	Tiendas especializadas
33	Paris	Retail
34	PC Facory	Tienda especializada
35	Portal La Dehesa	Retail
36	Puntos Cencosud	Retail
37	Raúl Correa	Consumo en local (Restaurant)
38	Ripley	Retail
39	Rishtedar	Consumo en local (Restaurant)
40	Salcobrand	Farmacias, Artículos Médicos y Laboratorios
41	Santa Isabel	Supermercados
42	Spazzio Muebles	Tienda especializada
43	Termas de Quinamávida	Turismo
44	Tottus	Supermercados
45	Toyota	Automóviles
46	Visa	Financiero
47	Wom	Telecomunicaciones

