



Reporte sobre Publicidad Comercial de Grandes Tiendas Marzo 2014

1. El siguiente reporte presenta los resultados del monitoreo y análisis, realizado por el Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales del Servicio Nacional del Consumidor, sobre la publicidad comercial de Grandes Tiendas en el periodo comprendido entre el 03 y el 10 de marzo del año 2014, además, observa el comportamiento publicitario en el tiempo, de Grandes Tiendas, comparando los resultados de Informes anteriores elaborados por el Observatorio.
2. **En total se observaron 80 piezas que provienen de prensa.** Las piezas pertenecen a los proveedores: Abcdin, Corona, Hites, Johnson, Tricot, La Polar, Presto, París, Cencosud, Family Shop, CMR Falabella, La Polar, Ripley y Falabella.
3. Desde una perspectiva de género, aun cuando se trata de productos que pueden ser utilizados por hombres y mujeres, el 56% de las piezas publicitarias observadas tienen presencia únicamente femenina y sólo un 12% presencia únicamente masculina, un 14% de las piezas tiene presencia mixta y el 12% restante presenta sólo el producto objeto de la publicidad. En efecto, la presencia femenina en la publicidad se incrementa en los productos referidos al hogar: de 15 piezas publicitarias 9 tienen presencia exclusivamente femenina y sólo 2 piezas presentan una imagen masculina, las 4 restantes sólo muestran los productos publicitados. Más aún, se observan piezas publicitarias que refuerzan el estereotipo de la mujer asociada al trabajo doméstico como tarea de su exclusividad.



Reporte sobre Publicidad Comercial de Grandes Tiendas Marzo 2014

4. Las infracciones a la LPC que fueron detectadas son las siguientes:
- 4.1. **Presencia de frase "hasta agotar stock"**. Este tipo de frase "Hasta Agotar stock", no viene sino en dejar en la ambigüedad absoluta al destinatario de la promoción u oferta y en consecuencia, a desvirtuar el objetivo de la norma, cual es, **darle certeza al consumidor de la época u oportunidad en la cual se encuentra vigente la campaña y en consecuencia, en la que el consumidor podrá exigir el cumplimiento de la misma.**
 - 4.2. **Uso de la frase "imágenes referenciales"**. En esta materia lo exigible es que la foto del producto corresponda al ofrecimiento que está realizando el proveedor, por cuanto es eso lo que el consumidor tiene derecho a exigir, el hecho que el proveedor incorpore la frase "imagen o foto referencial" no lo exime del cumplimiento de lo ofrecido.
 - 4.3. **No se informa tiempo o plazo de duración ni bases de promoción y/o oferta.** El proveedor anunciante tienen la responsabilidad de informar la vigencia de ofertas y promociones además de las bases de las mismas.
 - 4.4. **Presencia de frases susceptibles de comprobación.** Como indica la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la información que se consigna en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño.



Reporte sobre Publicidad Comercial de Grandes Tiendas Marzo 2014

5. Por otra parte, en este reporte se realizó un análisis comparado, de piezas Oficiadas y/o Denunciadas con anterioridad por el Observatorio de Publicidad, el que muestra cambios positivos en las prácticas publicitarias del rubro Grandes Tiendas. En efecto, aun cuando se analizaron un alto volumen de piezas publicitarias (80 piezas), sólo 4 presentaron infracciones a la Ley en cuanto a la forma en que se presenta la información, lo que refleja un ajuste por parte de los proveedores anunciantes, de las observaciones realizadas por Sernac, cuestión que refuerza el aporte y necesidad de un monitoreo riguroso y permanente sobre la publicidad comercial en beneficio de las y los consumidores.
- 6. Como resultado del análisis, 4 proveedores serán oficiados por infringir la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a saber:**

Cuadro 1. Proveedores oficiados, marzo 2014

| PROVEEDOR | PIEZA PUBLICITARIA | FECHA DE EMISIÓN | MEDIO | OBSERVACIONES |
|-------------|--------------------|------------------|----------------------|--|
| PARIS | TOMMY | 04-03-2014 | REVISTA YA | <ul style="list-style-type: none"> No informa tiempo o plazo de duración de la promoción. Incluye frase "hasta agotar stock" |
| FALABELLA | POLO | 04-03-2014 | REVISTA YA | <ul style="list-style-type: none"> Incluye frase "fotos referenciales" |
| FAMILY SHOP | OFERTA JEANS | 07-03-2014 | LAS ÚLTIMAS NOTICIAS | <ul style="list-style-type: none"> No informa tiempo o plazo de duración de la oferta como tampoco la bases de la misma |
| HITES | CUOTA LIGHT | 07-03-2014 | LA CUARTA | <ul style="list-style-type: none"> Frase "Cuota light, la cuota más baja". |



Reporte sobre Publicidad Comercial de Grandes Tiendas Marzo 2014

7. Las piezas publicitarias son las siguientes:

7.1. Pieza publicitaria de proveedor Paris



LANZAMIENTO EXCLUSIVO
TOMMY BRIGHTS FOR HIM AND FOR HER 50 ML.

\$25.900 CLP

Disponible en Tiendas PARIS, excepto en Talcahuano, Talca, Curicó, Los Angeles, Pto. Montt, Valdivia, San Bernardo, Iquique, Estación Central, Antofagasta, San Antonio, Biobío, Osorno, Rancagua Rex, Quilicura y Quilín. Promoción válida desde el 04 de Marzo 2014 hasta agotar Stock.



Es mi tienda



Reporte sobre Publicidad Comercial de Grandes Tiendas Marzo 2014

7.2. Pieza publicitaria de proveedor Falabella

The World of
POLO
RALPH LAUREN

SKU: 3761629
\$64.990
(Polo Blue 125ml, Polo Blue 40ml,
Gel de Ducha 50ml, After Shave 50ml)

SKU: 3761631
\$64.990
(Polo Black 125ml, Polo Black 40ml,
Gel de Ducha 50ml, After Shave 50ml)

SKU: 3761630
\$67.990
(Polo 118ml, Polo 59ml,
After Shave 100ml)

SKU: 3761632
\$64.990
(Polo Double Black 125ml, Polo Double Black 40ml,
Gel de Ducha 50ml, After Shave 50ml)

Valido desde martes 4 al lunes 31 de marzo de 2014 o hasta agotar stock.
sku 3761629 - 1500 un / sku 3761630 - 253 un / sku 3761631 - 652 un / sku 3761632 - 421 un
* Fotos referenciales.

EXCLUSIVO



Reporte sobre Publicidad Comercial de Grandes Tiendas Marzo 2014

7.3. Pieza publicitaria de proveedor Family Shop

family Shop

OFERTA
JEANS
\$3.990

Coquimbo - Ovalle - Illapel - La Ligua - La Calera - Quillota - Los Andes - San Felipe - Viña del Mar - Valparaíso - Mall Plaza Norte - San Bernardo - Maipú
Mall Plaza Tobalaba - Estado - Puente Alto - Mall Plaza Sur - Melipilla - Talagante - Rancagua - Rengo - San Vicente - San Fernando - Curicó - Linares
Talca - Constitución - Parral - San Carlos - Chillán - Concepción - Mall Plaza Trébol - Los Angeles - Temuco - Valdivia - Mall Costanera Puerto Montt

Síguenos en   



Reporte sobre Publicidad Comercial de Grandes Tiendas Marzo 2014

7.4. Pieza publicitaria de proveedor Hites

CUOTA LIGHT
LA CUOTA MAS BAJA

hites LOS MEJORES PRODUCTOS CON CUOTA LIGHT

mademsa
COCINA
DIVA 613 4PL
613471

\$109.990

Antes \$129.990
14 CUOTAS LIGHT DE
\$9.233
CAE 27,34%

COSTO TOTAL CREDITO \$129.703

- Cubierta antiferame
- Quemadores con tapilla encajada
- Puerta de horno de vidrio templado
- Sistema de seguridad termopar

GRATIS
Por la compra de cualquier cocina, obtiene 1 Set de Cooking Bowl

mademsa
FREEZER
MFH-200
84329

\$189.990

Antes \$209.990
25 CUOTAS LIGHT DE
\$10.022
CAE 27,34%

COSTO TOTAL CREDITO \$251.301

- Interior aluminizado
- 2 canastos interiores móviles
- Cerradura con llave
- Manija ergonómica

mabe

REFRIGERADOR
RML 250YHUS
874086

\$189.990

Antes \$199.990
25 CUOTAS LIGHT DE
\$10.022
CAE 27,34%

COSTO TOTAL CREDITO \$251.301

- La trolé en puerta del freezer
- No Frost
- Vidrios templados de alta resistencia
- Puerta huecos

DAEWOO DE
ELECTRONICS

LAVADORA AUTOMÁTICA
DWF-168
87625

\$119.990

Antes \$129.990
14 CUOTAS LIGHT DE
\$10.073
CAE 27,34%

COSTO TOTAL CREDITO \$141.496

- Frente digital
- Tecnología Nano Silver
- 4 programas de lavado
- 3 niveles de agua

GRATIS
Por la compra de cualquier lavadora, obtiene 3 kg de detergente

Ofertas válidas hasta el 10.03.2014 y/o hasta agotar stock. Stock disponible en www.hites.cl. Sujeto a políticas de crédito vigentes. Promociones no acumulables con otras promociones. El Costo Total Crédito incluye los cargos de la transacción y el impuesto del D.L. 3475, Ley de Timbres y Estampillas que es de beneficio fiscal.

hites Junto a ti



Reporte sobre Publicidad Comercial de Grandes Tiendas Marzo 2014

8. Análisis comparado de piezas publicitarias.

| Proveedor: ABCDIN | | |
|---|---|---|
| Pieza oficiada Informe Febrero 2013 | Pieza Denunciada Informe Septiembre 2013 | Pieza Informe Marzo 2014 |
| | | |
| Fecha y medio de publicación: 12 de febrero de 2013, Las Últimas Noticias | Fecha y medio de publicación: 30 de agosto de 2013, Las Últimas Noticias | Fecha y medio de Publicación: 6 de marzo de 2013, Las Últimas Noticias |
| <p>Oficio: Presenta una frase restrictiva "productos sujetos a disponibilidad al momento de la compra". Esta frase no permite al consumidor tener la certeza de la oferta realizada ya que podría no encontrar el producto al momento que querer realizar una compra, en circunstancias que el proveedor debe cumplir con el ofrecimiento realizado. Informa vigencia de la oferta, sin embargo agrega la frase "hasta agotar stock", siendo esta frase reprochable dada la ambigüedad en que deja a los consumidores, sin darles certeza de la época en que se encuentra vigente la oferta.</p> <p>Medidas Adoptadas Con fecha Octubre 2013 se Denuncia por infracción al artículo 3 inciso 1º letra b); artículo 35 por la existencia de la frase restrictiva.-"...o hasta agotar stock"; Infracción al Artículo 12 por la existencia de la frase restrictiva "productos sujetos a disponibilidad al momento de la compra"</p> | <p>Denuncia: No presenta cambios respecto de la pieza anterior</p> <p>Sigue utilizando la frase "productos sujetos a disponibilidad al momento de la compra".</p> <p>Mantiene la práctica de agregar la frase "hasta agotar stock", luego de indicar la vigencia de la oferta.</p> | <p>Análisis: La pieza analizada no presenta la frase "productos sujetos a disponibilidad al momento de la compra."</p> <p>Indica número de stock de unidades disponibles.</p> <p>Presenta código de los productos en promoción.</p> <p>Se Observa un cambio sustancial en la forma de entrega de la información, acogiendo las solicitudes de cambios solicitados por el Observatorio de Publicidad Y Prácticas Comerciales de SERNAC.</p> |



Reporte sobre Publicidad Comercial de Grandes Tiendas Marzo 2014

| Proveedor: LA POLAR | | |
|---|---|--|
| Pieza oficiada | Pieza Comparada | Pieza marzo 2014 |
| | | |
| Fecha y medio de publicación: 20 de julio de 2013, La Tercera | Fecha y medio de publicación: | Fecha y medio de Publicación 7 de marzo de 2013, Las Ultimas Noticias |
| Oficio: Contiene información relevante sobre la promoción publicitada con letra desplegada en forma vertical, lo cual no permite adecuada lectura, contraviniendo los artículos 3 inciso 1º letra b) y 28 letra c de la LPC | Realiza cambios en el sentido que, en la campaña siguiente, presenta la información en disposición horizontal, pero ésta vez incorpora la frase "hasta agotar stock". | Análisis: La pieza indica número de stock de unidades disponibles. Presenta código de los productos en promoción. Se Observa un cambio sustancial en la forma de entrega de la información, acogiendo las solicitudes de cambios solicitados por el Observatorio de Publicidad Y Prácticas Comerciales de SERNAC. |

9. A modo de conclusión, aun cuando se observa una desigualdad en la presencia de hombres y mujeres en las piezas publicitarias, el reporte muestra cambios positivos en las prácticas publicitarias de las Grandes Tiendas. En efecto, aun cuando se analizaron un alto volumen de piezas publicitarias, sólo 4 presentaron infracciones a la Ley en cuanto a la forma



Reporte sobre Publicidad Comercial de Grandes Tiendas Marzo 2014

en que se presenta la información, lo que refleja un ajuste, por parte de los proveedores anunciantes de las observaciones realizadas desde el Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales de Sernac realizadas sobre piezas de anteriores campañas, cuestión que refuerza el aporte y necesidad de un monitoreo riguroso y permanente sobre la publicidad comercial en beneficio de las y los consumidores.