



**Informe: Publicidad Navideña**  
**Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre**

**Informe: Publicidad Navideña**

**Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre de 2015.**

**Departamento de Estudios e Inteligencia**  
**Unidad de Análisis Publicitario**

**Diciembre de 2015**



## **Informe: Publicidad Navideña**

### **Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre**

#### **1. Introducción**

Para el comercio la temporada navideña constituye la celebración que más beneficios entrega al rubro. De acuerdo con cifras de la Cámara Nacional de Comercio, las ventas de diciembre representan cerca del 13% de lo que se comercializa en un año, impulsadas principalmente por Navidad<sup>1</sup>.

En consecuencia, durante este periodo se observa un gran volumen de anuncios publicitarios, cuyo contenido son principalmente promociones u ofertas, que buscan captar la atención de los consumidores/as y estimular el consumo.

Ante esta coyuntura, SERNAC busca cautelar los derechos de los consumidores mediante la vigilancia de la publicidad navideña, según las normas consagradas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), Reglamentos y la Guía de Alcance Publicitario. Con este fin, el Departamento de Estudios e Inteligencia, analizó los anuncios comerciales emitidos entre el 14 de noviembre y el 7 de diciembre del presente año.

La investigación se realizó sobre una muestra de 120 piezas publicitarias y/o catálogos y se evidenciaron hallazgos de incumplimiento y/o información susceptible de comprobabilidad en 30 de ellas, lo que representa el 25% de las piezas estudiadas.

Las evidencias de desajustes y/o infracción a la LPC recaen sobre 23 de los 44 proveedores responsables de los anuncios analizados, lo que representa el 52% de las empresas que exhibieron publicidad navideña durante el periodo de estudio.

Las principales observaciones sobre las prácticas publicitarias se refieren a infracciones y/o desajustes en materia de legibilidad de la información (producto de que se exhibe en un formato de letra inferior a 2,5 mm, débil contraste, posición vertical y/o duración breve de las condiciones), lo que dificulta la accesibilidad de los consumidores a información relevante para su decisión de consumo; y la exhibición de frases del tipo "...o hasta agotar stock", que introducen elementos subjetivos que no permitirán al consumidor tener certeza de la vigencia de la promoción, puesto que queda sujeto al arbitrio del proveedor tener los productos disponibles al momento que un consumidor quiera hacerlo efectivo.

---

<sup>1</sup> [www.cnc.cl](http://www.cnc.cl)



## **Informe: Publicidad Navideña**

### **Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre**

En menor medida, se constató que algunos anuncios no informan la Carga Anual Equivalente (CAE) y/o el Costo Total del Crédito (CTC) como lo exige la LPC; Falta de Información Veraz y Oportuna; la exposición de frases del tipo "imágenes o fotografías referenciales"; y la difusión de información en letra chica que contradice el mensaje principal de la publicidad, cuestión que puede inducir a error o engaño a los consumidores.

Como resultado del análisis de la publicidad navideña realizado por el Departamento de Estudios de SERNAC, éste realizará acciones judiciales y administrativas: denunciará a 23 empresas por infringir la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC); además, oficiará a 7 empresas a efectos de solicitar información que compruebe la veracidad de sus mensajes publicitarios y/o el ajuste de su publicidad a la normativa antes señalada.



# Informe: Publicidad Navideña

## Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

### 2. Objetivos

#### Objetivo general

Analizar la información contenida en la publicidad comercial referida a la navidad, emitida en medios de prensa escrita de circulación nacional, radio, televisión abierta y catálogos.

#### Objetivos específicos

1. Vigilar el cumplimiento de la publicidad mediante las exigencias de información establecidas en la Ley N° 19.496 y la Guía de Alcance Publicitario y de Prácticas Comerciales de SERNAC<sup>2</sup>;
2. Identificar las infracciones a la normativa sobre los derechos de las/los consumidoras/es contenidas en este tipo de publicidad; y,
3. Definir acciones que permitan corregir y/o ajustar prácticas publicitarias o infracciones, para mejorar la información que se entrega a las/os consumidoras/es.

### 3. Metodología

- 3.1. Metodología.** Análisis de contenido.
- 3.2. Unidad de Análisis.** Piezas publicitarias exhibidas en medios de prensa de circulación nacional, televisión abierta, radio y catálogos que exhiben este tipo de publicidad.
- 3.3. Muestra.** Se compone de un total de 120 unidades emitidas por 44 empresas: 55 piezas publicitarias exhibidas en medios de prensa escrita de circulación nacional, 45 en televisión abierta, 1 en radio y 19 catálogos. El periodo de monitoreo de medios se realizó entre el 14 de noviembre y el 7 de diciembre del año 2015.

---

<sup>2</sup> <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2015/02/Gu%C3%ADa-de-Alcance-Publicitario1.pdf>



## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

### 4. Análisis

Las prácticas comerciales constatadas durante el examen de la publicidad navideña, se caracterizaron principalmente por promociones u ofertas de empresas pertenecientes a mercados tales como Retail, Supermercados, Telecomunicaciones, Automotor y otras tiendas especializadas.

De las 120 piezas publicitarias y/o catálogos incluidos en el estudio, se evidenciaron hallazgos en 30 de ellas, lo que representa el 25% de la muestra. Las evidencias de infracción a la LPC recaen sobre 23 de las 44 empresas responsables de los anuncios analizados, lo que representa el 52% de éstas.

Sobre la tipología de observaciones de la publicidad analizada, fue posible identificar desajustes en cuanto a la forma en que las empresas presentan la información; la veracidad y oportunidad del contenido de la publicidad; y la presencia de frases susceptibles de comprobabilidad. Los hallazgos son los siguientes (ver Gráfico 1):

- a) El 45% de las observaciones sobre la publicidad navideña analizada<sup>3</sup>, se refiere a infracciones y/o desajustes respecto de las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en materia de ilegibilidad de la información, debido a que esta última se exhibe en un formato de letra inferior a 2,5 mm, débil contraste, posición vertical y/o tiempo de exhibición, lo que dificulta la accesibilidad de los consumidores a información relevante para su decisión de consumo.
- b) El 31% se refiere a la exhibición de frases del tipo "...o hasta agotar stock", lo cual introduce elementos subjetivos que no permitirán al consumidor tener certeza de la efectividad del ofrecimiento realizado por el proveedor, puesto que queda sujeto al arbitrio de éste tener los productos disponibles al momento que un consumidor quiera hacerlo efectivo.
- c) En menor medida, se observó que el 8% corresponde a publicidad que no informa la Carga Anual Equivalente (CAE) y/o el Costo Total del Crédito (CTC), así como no existe

<sup>3</sup> Una pieza publicitaria, o cualquier otro medio que exhiba publicidad, puede contener una o más observaciones referidas a infracciones y/o desajustes respecto de la LPC y/o frases susceptibles de comprobabilidad.

## Informe: Publicidad Navideña

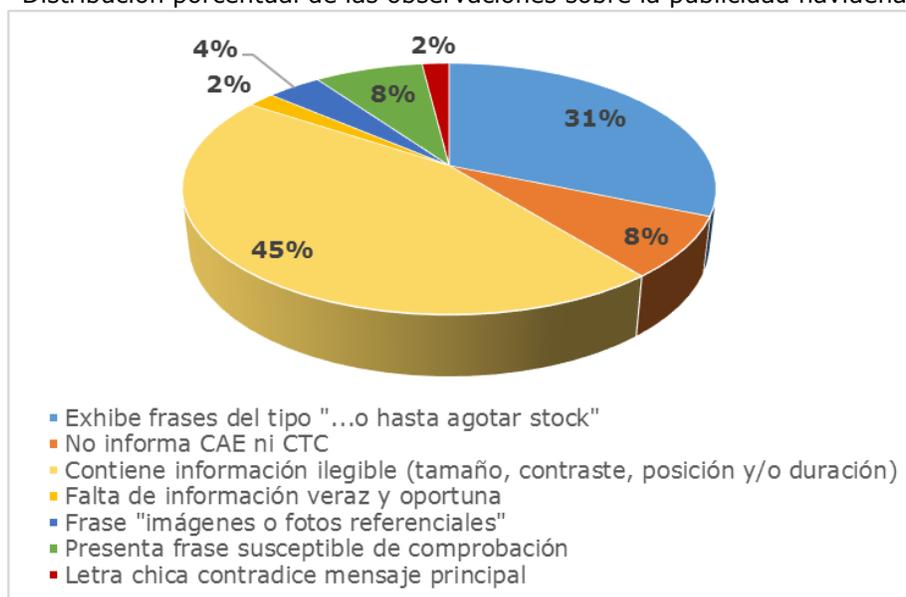
### Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

un tratamiento similar del CAE en relación al tamaño del número de cuotas que se ofrece; el 2% se refiere a observaciones sobre publicidad que evidencia una Falta de Información Veraz y Oportuna; un 4% que exhibe frase del tipo "imágenes o fotos referenciales"; y un 2% exhibe información en un formato de letra chica, que contradice el mensaje publicitario principal, lo que puede inducir a error o engaño de los consumidores.

- d) Finalmente, el 8% de las observaciones sobre la publicidad comercial navideña, se refiere a la existencia de frases susceptibles de comprobabilidad.

**Gráfico 1**

Distribución porcentual de las observaciones sobre la publicidad navideña



Fuente: Sernac.

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

4.1. Análisis de publicidad exhibida en medios de prensa escrita de circulación nacional.

Empresa: Abcdin  
Medio: Diario La Cuarta  
**Figura 1**  
Fecha de exhibición: 26-11-2015



The advertisement is for Abcdin, featuring a red background with white and yellow text. At the top, it says "ADELANTA tus COMPRAS" and "¡APROVECHA HASTA 50% DUCTO.". The main product is a "Combo" bed, described as "CAMA AMERICANA" with "ESMILCE 3 PIEL" and "RESINADO + VIBRADOR". The price is listed as \$99.990 with a 50% discount. Below the bed, two closet models are shown: "CLOSET M-201" and "CLOSET M-302". Both closets are priced at \$99.990 with discounts of 29% and 38% respectively. The advertisement also includes the Abcdin logo and website information.

**Observaciones:** La publicidad contiene la frase "...y/o hasta agotar stock informado por producto".



## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: Claro  
Medio: Diario Pulso

### Figura 3

Fecha de exhibición: 07-12-2015



The advertisement features a red speech bubble with the text "¿QUÉ LE REGALO?" and a Christmas tree icon. Below this, a green box says "LOS MEJORES SMARTPHONES CON" and a white box with a red border says "CUOTA INICIAL \$ 0". A Samsung JS J500 smartphone is shown next to a "PLAN PRO 7 GB" offer for \$24.000 monthly for one year, with a normal rate of \$36.000. Below this, five other smartphone models are shown with their respective prices: \$19.000, \$30.000, and \$40.000. At the bottom, there are social media icons for Facebook, Twitter, and WhatsApp, and a note that all plans include 4G. The Claro logo is also present.

**Observaciones:** 1) La publicidad contiene la frase "...o hasta agotar stock de 1.000 unidades de cada modelo"; 2) contiene información importante para el consumidor en un tamaño de letra inferior a 2,5 milímetros; 3) letra chica contradice el mensaje principal respecto del gasto de gigas por navegar en aplicaciones de Redes Sociales.

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: CIC

Medio: Diario Las Últimas Noticias

### Figura 4

Fecha de exhibición: 04-12-2015



**FELIZ NAVIDAD CIC  
REGALA HOGAR**

Descuento	Producto	Precio
40%	SOFA SPRING 2001	\$329.990
40%	SOFA SPRING 2001 PIEL	\$649.990
25%	SOFA AMARILLO	\$399.990
25%	SOFA NEGRO 2 CUERPOS	\$299.990
30%	COCHA LITTO DREAM	\$199.990
50%	COCHA LITTO DREAM	\$199.990

**OFERTAS EXCLUSIVAS EN TIENDAS OXY EN WWW.OXY.CL**

**CIC**  
SIN FINES

**Observaciones:** Contiene información importante para el consumidor en un tamaño de letra inferior a 2,5 milímetros.

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: Econópticas  
Medio: Diario HoyxHoy

### Figura 5

Fecha de exhibición: 04-12-2015



**NAVIDAD  
REGALADA**

**DESDE \$14.990**

**X2 ANTEOJOS DE SOL\***

**Econópticas®**  
Ve bien por menos

Por la compra de cualquier antejo de sol, código promocional y devolviéndolo sellado, de las marcas: Aviator, Tempo, RUI, Vigorini, Dólar Claro o Zilo, el cliente pagará desde \$214.990, pagando el antejo de mayor valor. Promoción válida desde el 03 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2015, o hasta agotar stock de 1.000 unidades. No acumulable con otras promociones, descuentos o ventas especiales. Más información en [www.econopticas.cl](http://www.econopticas.cl)

**Observaciones:** 1) Contiene información importante para el consumidor en un tamaño de letra inferior a 2,5 milímetros; 2) Exhibe frase "...o hasta agotar stock de 3.000 unidades."

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: Cencosud  
 Medio: Diario Las Últimas Noticias

### Figura 6

Fecha de exhibición: 20-11-2015



**¿Cuántas sorpresas tiene tu vida?**  
 No esperes la Navidad para comenzar a canjear.

**SAMSUNG GALAXY S6 EDGE LIBERADO**  
 cada uno por **50.000 puntos + \$299.990**  
Precio normal \$719.990

**CONSOLA PES 11GB**  
**40.000 puntos**  
Precio normal \$199.990

**PISTOLA ELÉCTRICA**  
**10.000 puntos + \$15.990**  
Precio normal \$39.990

**PERRITO BARBIE**  
**5.000 puntos + \$4.990**  
Precio normal \$19.990

**TODAS LAS POLERAS**  
 cada una por **5.000 puntos**

**¿Te faltan puntos?**  
 por compras sobre \$10.000 en marcas propias Santa Isabel  
 Hasta el 24 de noviembre

Genera un libro de Pagando con **2.000 puntos**  
 + 1.000 puntos con otros medios de pago

Hay puntos y puntos cencosud.

**Observaciones:** 1) Contiene información importante para el consumidor en un tamaño de letra inferior a 2,5 milímetros; 2) Exhibe la frase "...o hasta agotar stock informado".



## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: Easy

Medio: Diario Las Últimas Noticias

**Figura 8**

Fecha de exhibición: 29-11-2015



**NAVIDAD**  
*Es alegría*

**40% DCTO.**  
 EN TODO NAVIDAD  
 (EXCLUIE LUZES Y VIDEOS MAGICOS)  
 30% DCTO.  
 Con otros medios de pago

Precio normal: 18.990CLP  
**\$6.990<sup>CLP</sup>**  
 100 LUCES LED BLANCAS CON FUNCIONES  
 Cód.: 81748 Stock: 3.000 unidades

Precio normal: \$14.990CLP  
**\$8.990<sup>CLP</sup>**  
 LÁMPARA PIE 2 LUCES  
 Cód.: 73819

Precio normal: \$18.990CLP  
**\$14.990<sup>CLP</sup>**  
 SILLA BAR VERONA  
 Cód.: 88154811218 Stock: 1.000 unidades

Precio normal: \$16.990CLP  
**\$16.990**  
 JUEGO DE LOZA 36 PIEZAS  
 Cód.: 80888

Precio normal: \$49.990CLP  
**\$49.990<sup>CLP</sup>**  
 ESPEJO ORGANIZADOR PUERTA CORREDERA  
 Cód.: 738181818

**50% DCTO.**  
 EN TODAS LAS COPAS COLECCIONNE

**easy**  
 cencosud

Todo en una **easy.cl**  
**Cambia, vive mejor**

**Observaciones:** 1) Contiene información importante para el consumidor en un tamaño de letra inferior a 2,5 milímetros; 2) Exhibe la frase "...y/o hasta agotar stock indicado."

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: Entel  
Medio: Diario La Tercera

### Figura 9

Fecha de exhibición: 29-11-2015



**e)** *viviir mejor conectado* entel.cl | 400-307-9000

**ESTA NAVIDAD TIENES UN PLAN para compartir MUCHO más**

**plan multimedia full desde: \$29.990**  
cargo fijo mensual

**MINUTOS ILIMITADOS + 3GB**  
\*Hasta 300 números distintos de destino en un mes

**APROVECHA**  
si no eres cliente, cámbiate y llévate un **SAMSUNG GALAXY J5** \$14.990  
cuota inicial equipo  
oferta válida para clientes nuevos y clientes porteados con su número

La contratación de planes está sujeta a evaluación comercial. Cargo fijo mensual de este plan incluye Tarifa de uso originada y terminada dentro de Chile en una cantidad limitada de minutos hasta 700 minutos adicionales de destino en un mes. Sin costo adicional hasta 200 minutos. Los minutos y minutos de destino de los primeros 200 minutos contratados se cobran a \$99 el minuto. Cada hora incluye un regalo Samsung Galaxy J5 en \$14.990 al contratar planes Multimedia Full desde \$29.990 cargo fijo mensual y suscripción del contrato de arrendamiento por equipo. Valor costo inicial exclusivo para clientes línea móvil y clientes que porteen número desde otra compañía. Oferta válida desde 27 de noviembre hasta el 27 de diciembre de 2015. Al contratar la cuota de tarifa mensual de los planes Multimedia Full, se podrá seguir utilizando internet móvil por una tarifa por MB adicional hasta que termine el mes calendario. No, cancela y pendejo para así evitar los costos de cancelación, incluyendo mesa con tarifa equitativa. La cobertura de los servicios de red depende de las redes de destino (Dinamarca) y la cobertura en espacios cerrados (indoor) se ajusta a la obligación establecida por la Subsecretaría de Telecomunicaciones para este servicio. Más detalles de cobertura en [www.entel.cl/g](http://www.entel.cl/g)

**Observaciones:** Contiene información importante para el consumidor en formato de letra chica, ilegible por contraste.



## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: Homy  
Medio: Diario La Tercera

### Figura 11

Fecha de exhibición: 05-12-2015

Más inspiración en ● ● ● ● ● ● ● ●



**HOMY**  
Diseño para todos

♥ *Porque tenemos ese regalo especial. Esta navidad... Ven a Homy, es para ti.*



1 TAZÓN MANDALA 300 ML. \$990 c/u

2 VELAS ENFASE 220 GR. \$4.990 c/u

3 ORGANIZADOR DE JOYAS FRESMA \$11.990 c/u

4 AVIÓN ROJO O BLANCO 51 CMS. \$8.990 c/u

5 BALDES CON BANDEJA ROJOS - UNIDADES \$4.990 Set

6 MARCO FOTO CON FOTOGRAFÍA 21 X 23 X 10 \$4.990 c/u

7 ÁRBOL LED CON DECORACIÓN \$12.990 c/u

8 SET 6 POSAVASOS VERDE ENGLANDIERA \$4.990 Set

9 AUTO DESCAPOTABLE NEGRO 31 CMS. \$12.990 c/u

10 RELOJ MADERA \$7.990 c/u

HEADCENTER 1P PISO COSTADO HALL PARQUE AVANZO - HALL PLAZA DISEÑO - PISO FRENTE AL BRATISLAVA - HALL PLAZA YESPICO. 3P PISO COSTADO BRILEY - HALL PLAZA IDAZA. 3P PISO

 CMR FARMACIA

VENTA TELEFÓNICA DESDÉ  
Teléfono: 600 600 4020  
Dedicado: 02 2680 2000



**Observaciones:** 1) Contiene información importante para el consumidor en un tamaño de letra inferior a 2,5 mm; 2) Exhibe la frase "...o hasta agotar stock de 1.941..."

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: Inalco  
Medio: Diario Las Últimas Noticias

### Figura 12

Fecha de exhibición: 26-11-2015

**ESPECIAL NAVIDAD INALCO**  
STOCK DE 100 UNIDADES A PRECIOS DE LIQUIDACIÓN

HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE

DESCUENTOS DE HASTA \$2.000.000\*

**OPORTUNIDADES IMPERDIBLES PARA TENER TU CHEVROLET 0 KM**

MODELO	CCO	COLOR	PRECIO DE LISTA	DESCUENTO	PRECIO DE LIQUIDACIÓN
CAPTIVA S LT 2.4L AWD GMT	423598	PLATA METÁLICO	\$ 18.990.000	\$ 2.200.000	\$ 15.990.000
DRILANDO LT ES 2.4 6AT FULL	398246	BURDEO METÁLICO	\$ 14.890.000	\$ 1.200.000	\$ 13.690.000
TRACKER 1.8 AWD ES LT AT ML	423892	PLATA METÁLICO	\$ 14.990.000	\$ 1.100.000	\$ 13.890.000
N300 MAX ES VAN 1.2 MT	421088	BLANCO	\$ 6.990.000	\$ 1.000.000	\$ 5.990.000
SAIL CLASSIC II ES NB 1.4	419329	BLANCO	\$ 6.555.000	\$ 865.000	\$ 5.690.000
SAIL NB 1.5L	421939	BLANCO	\$ 7.990.000	\$ 700.000	\$ 7.290.000
SPARK LITE ES 1.0 MT AC	419154	AZUL RAYO	\$ 5.940.000	\$ 650.000	\$ 5.290.000
SPARK GT DH ES MT LT BT	423838	PLATA METÁLICO	\$ 6.270.000	\$ 528.000	\$ 5.690.000

CONSULTA PLANES CON **0% DE PIE** Y COMIENZA A PAGAR EL 2016\*

LLÉVETE TU CHEVROLET DESDE **\$3.300** DIARIOS\*

LLÉVATE LA PILOTA CAJAHUA DE REGALO POR LA COMPRA DE TU CHEVROLET\*

REVISAR NUESTRO LISTADO COMPLETO EN [WWW.INALCO.CL](http://WWW.INALCO.CL)

**0% DE INTERÉS**  
VÁLIDO PARA LOS MODELOS SILVERADO, TRAVERSE Y CAMARO\*

VEN HOY A INALCO

LLÁMANOS A NUESTRA SUCURSAL MÁS CERCANA

AV. BELLAVISTA 0832 - Teléfono: 22 834 9779 / AV. IRARRÁZAVAL 9335 - Teléfono: 22 834 9010 / GRAN AVENIDA 8163 - Teléfono: 22 834 9170  
PARQUE ARAUCO - Teléfono: 22 834 9080 / AV. COLÓN 8557 - Teléfono: 22 834 9120 / PUENTE ALTO - Teléfono: 22 834 9150  
MALL PLAZA ALAMEDA - Teléfono: 22 834 9140 / MALL ARAUCO ESTACIÓN - Teléfonos: 22 834 9138 - 22 834 9145

**Observaciones:** 1) Contiene información importante para el consumidor en un tamaño de letra inferior a 2,5 mm; 2) No informa CAE ni CTC; 3) Exhibe la frase "Fotografías referenciales".

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

**Figura 13**

Empresa: Lápiz López

Medio: Diario Las Últimas Noticias

Fecha de exhibición: 03-12-2015

**OUTLET**  
GRANDES MARCAS, GRANDES DESCUENTOS

**LAPIZ LOPEZ**

**Oportunidades que jamás imaginas en Navidad!**  
Esta Navidad!

**\$3.490** ahora  
antes \$4.190  
ahorro \$700  
Set de Construcción 20 piezas (cat. 8827) stock:442

**\$3.990** ahora  
antes \$4.990  
ahorro \$1.000  
Set de Poker 100 (cat. 8968) stock:736

**\$9.990** ahora  
antes \$14.990  
ahorro \$5.000  
Mesa de Fútbol (cat. 8947) stock:448

**\$2.990** ahora  
antes \$4.560  
ahorro \$1.570  
KURSTEN Parlantes Mini USB (cat. 7443) stock:578

**\$3.490** ahora  
antes \$4.190  
ahorro \$700  
Set de Autos 4 piezas (cat. 8824) stock:497

**\$9.990** ahora  
antes \$13.640  
ahorro \$3.650  
Telescopio Plegable Portátil (cat. 88707) stock:738

Los productos y promociones publicados tienen vigencia desde el 1 hasta el 31 de diciembre de 2015 o hasta agotar stock, solo en tiendas Outlet Lápiz López.

@lapizlopezchile /lapizlopezchile /lapizlopezchile @lapizlopezchile www.lapizlopez.cl

**Observaciones:** 1) Contiene información importante para el consumidor en un formato de letra ilegible por tamaño (inferior a 2,5 mm) y por contraste; 2) Exhibe la frase "...o hasta agotar stock".

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: Paris  
Medio: Diario Las Últimas Noticias

### Figura 14

Fecha de exhibición: 02-12-2015



**LA FIESTA DE LA NAVIDAD ES PARIS**  
CELEBREMOS ESTA NAVIDAD CON OFERTAS INCREÍBLES SOLO EN PARIS.

**SAMSUNG LED 48" SMART TV FULL HD UN48J5200A**  
**\$279.990**  
PRECIO NORMAL \$299.990  
- 20% GUININOS EN TV  
- 10% GUININOS EN CREDITO SIN INTERES  
- CASH ALIAR  
- ACUMULAR EN PUNTO CENCOSUD  
**SUPER OFERTA** \$120.000  
MÁS SERVICIO TÉCNICO 100% UNICAPAS

**SAMSUNG LED 40" SMART TV FULL HD UN40J5300AGXZ5**  
**\$229.990**  
PRECIO NORMAL \$329.990  
- 20% GUININOS EN TV  
- 10% GUININOS EN CREDITO SIN INTERES  
- CASH ALIAR  
- ACUMULAR EN PUNTO CENCOSUD  
**SUPER OFERTA** \$100.000  
MÁS SERVICIO TÉCNICO 100% UNICAPAS

**COMPRAS ONLINE PARIS.CL**  
Ofertas válidas desde el miércoles 3 hasta el viernes 4 de diciembre de 2015 o hasta agotar stock de unidades informadas. Descontos excluyentes para pagar con Tarjetas Cencosud o Tarjetas Misa emitidas por CAJ Administradora de Tarjetas S.A. filial de Scotiabank Chile. Solo para compras con boleto. No acumulables con otras ofertas, promociones, descuentos y/o servicios. Producción por impresión económica.

**paris**  
cencosud

**Observaciones:** 1) Contiene información importante para el consumidor en un formato de letra ilegible por contraste; 2) Exhibe la frase "o hasta agotar stock de unidades informadas".

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: Ripley  
 Medio: Diario Las Últimas Noticias

### Figura 15

Fecha de exhibición: 04-12-2015



**R**
  
**YO ELLO REGALAR SUEÑOS**
  
**OPORTUNIDADES ROSEN**

**ROSEN**  
 vive como sueñas

**BOX SPRING ROSEN ERGO-T 2 PLAZAS**  
 Cód.: 207025 / Modelo: B01110  
**\$299.990** Ahorro **\$250.000**  
PRECIO USUAL: \$549.990  
 Incluye: Respaldo y Veladores Greco

**BOX SPRING ROSEN STYLE 4 2 PLAZAS BASE DIVIDIDA**  
 Cód.: 207025 / Modelo: B01110  
**\$399.990** Ahorro **\$630.000**  
PRECIO USUAL: \$1.029.990  
 Incluye: Respaldo y Veladores Veneto

**BOX SPRING ROSEN ART 4 KING**  
 Cód.: 207025 / Modelo: B01110  
**\$499.990** Ahorro **\$450.000**  
PRECIO USUAL: \$949.990  
 Incluye: 2 Almohadas Memory Max

**EXCLUSIVA**  
 Por la compra de estos productos con tu tarjeta Ripley  
 llévate una cámara axes por **\$9.990** (cód.: 3032963 / Stock 100 un.)

220 CAMAS Y MÁS DE 500 BOX SPRING EN **RIPLEY.COM**

**RIPLEY**

**Observaciones:** Contiene información importante para el consumidor en un tamaño de letra inferior a 2,5 mm.

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

### Figura 16

Empresa: Santa Isabel  
Medio: Diario La Tercera  
Fecha de exhibición: 28-11-2015



**OFERTAS EXCLUSIVAS PAGANDO CON** 

**todos SOMOS Santa**

**\$2.490%**   
Pan de pascua Santa Isabel variedades, 700 g  
**\$2.990%** Otros medios de pago

**\$6.290% pack**   
Pack cerveza Becker lata 24 x 354 cc  
**\$6.990%** Otros medios de pago

**30% DICTO**   
Todo los chocolates Sahné Nuss  
**20%** Otros medios de pago

**30% DICTO**   
Todo Quaker  
**20%** Otros medios de pago

**Santa Isabel**  
cencosud

**te conviene**  
día a día

Programa de puntos de Santa Isabel. Para más información de los productos y precios de promoción, consulte el sitio web [santa Isabel.cl](http://santa Isabel.cl) o llame al Servicio al Cliente 600 400 2000. Buscamos en   

**Observaciones:** Contiene información importante para el consumidor en un formato de letra ilegible por tamaño (inferior a 2,5 mm.) y contraste.

## Informe: Publicidad Navideña

### Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: Salcobrand  
Medio: Diario La Cuarta  
**Figura 17**  
Fecha de exhibición: 07-12-2015



**Navidad**  
Salcobrand  
Regalar te hace bien

Ven a Salcobrand y encuentra un regalo para los que más quieres.

SET DE MAQUILLAJE  
SECRET MAKE UP STUDIO  
**\$14.990**  
Precio Net. IVA 19%  
\$12.990

102 tonos de sombras de ojos,  
88 colores lip gloss,  
4 tonos de rubor.  
Incluye brochas y espejo.

**sb**  
SALCOBRAND  
tu bienestar es hoy

NO SE AUTOMEDIQUE. Oferta válida hasta el 31 de diciembre de 2015 y hasta agotar stock de 19.000 unidades. Se accede al precio en oferta para SECRET MAKE UP STUDIO código 0123866 sólo por la compra del producto, sin devolución. Valida con todo medio de pago aceptado, si el medio de pago es Tarjeta de Crédito Salcobrand se accederá al precio indicado. Sólo consumo familiar, máximo 4 unidades por boleta de compra. Se excluyen compras en local de Archipiélago Juan Fernández e Isla de Pascua. Se excluyen ventas con factura. No aplica conjuntamente con convenios, ofertas o descuentos. Bases e información en salcobrand.cl

**Observaciones:** Exhibe la frase "...o hasta agotar stock de 19.000 unidades"

## Informe: Publicidad Navideña

### Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

#### 4.2. Análisis de publicidad exhibida en televisión abierta

Empresa: Entel  
Medio: Televisión abierta

#### **Figura 18**

Fecha de exhibición: 23-11-2015



**Observaciones:** Contiene información importante para el consumidor en un formato de letra ilegible por tamaño y tiempo de exposición (aproximadamente 5 segundos).

**Informe: Publicidad Navideña**  
**Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre**

Empresa: Fashion's Park  
Medio: Televisión abierta

**Figura 19**

Fecha de exhibición: 25-11-2015



## Informe: Publicidad Navideña

### Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: La Polar  
Medio: Televisión abierta  
**Figura 20**  
Fecha de exhibición: 30-11-2015

La Polar\_Feliz Navidad En La Polar, Smartphone Samsung Galaxy Grand Prime \$89.990, Led Samsung Smart Tv 32" \$179.990 Exclusivo Con Tarjeta Blanc La Polar\_2015-11-30



The advertisement features a Samsung Galaxy Grand Prime smartphone with a colorful abstract wallpaper. To the left of the phone is a small Android robot figure. Above the phone, the text '5"HD' is displayed. To the right of the phone, the text 'Feliz Navidad' is written in a decorative font, followed by the Samsung logo and 'Smartphone Galaxy Grand Prime'. Below this, the price '\$89.990' is shown in large, bold letters. At the bottom right, there is a logo for 'EXCLUSIVO' and some smaller text. The website 'MIJITOPASCUERO.CL' is visible at the bottom left, and the 'laPolar' logo is at the bottom right.

**Observaciones:** Contiene información importante para el consumidor en un formato de letra ilegible por tamaño y tiempo de exposición (aproximadamente 2 segundos).

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: WOM  
Medio: Televisión abierta

### Figura 21

Fecha de exhibición: 27-11-2015



**Observaciones:** Contiene información importante para el consumidor en un formato de letra ilegible por tamaño y tiempo de exposición (aproximadamente 3 segundos).

## Informe: Publicidad Navideña

### Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

#### 4.3. Análisis de publicidad exhibida en catálogos comerciales

##### Figura 22

Empresa: Abcdin

Medio de difusión: Diario Las Últimas Noticias

Fecha: 04-12-2015



**Observaciones:** La publicidad contiene la frase restrictiva "y/o hasta agotar stock informado por producto. "

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

### Figura 23

Empresa: Dijon

Medio de difusión: Diario La Tercera

Fecha: 05-12-2015



**Observaciones:** 1) La publicidad exhibe información relevante para el consumidor en posición vertical; 2) Contiene la frase "y/o hasta agotar stock informado por producto."

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: Falabella  
Medio de difusión: Diario La Tercera  
Fecha: 06-12-2015

**Figura 24**



**Observaciones:** El catálogo promociona productos etiquetados con la palabra "Exclusivo". Resulta necesario que el proveedor compruebe que la venta del producto es de su exclusividad.

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

**Figura 25**

Empresa: La Polar

Medio de difusión: Diario Las Últimas Noticias

Fecha: 03-12-2015



The advertisement features a Samsung smartphone as the central focus, displaying the time 00:31 and various app icons. The phone is set against a festive background with yellow bokeh lights and a red border. At the top, the text reads "FELIZ Navidad ESPECIAL ELECTRO" with decorative icons. To the right, a red box highlights a "CUOTA SUPER BAJA" of \$159.990. The Samsung logo and "oferta exclusiva" are also visible. In the bottom right corner, the "laPol" logo is present. A small green Android character is at the bottom right of the phone.

**Observaciones:** 1) Difunde información importante para el consumidor en un tamaño de letra inferior a 2,5 milímetros. 2) Contiene información susceptible de comprobabilidad

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

### Figura 26

Empresa: Lider

Medio de difusión: Diario La Cuarta

Fecha: 02-12-2015



**Observaciones:** 1) Contiene información importante para el consumidor en un tamaño de letra inferior a 2,5 milímetros; 2) El catálogo promociona productos etiquetados con la palabra "Exclusivo". Resulta necesario que el proveedor compruebe que la venta del producto es de su exclusividad; 3) No informa de acuerdo al estándar exigido en la LPC acerca de la Carga Anual Equivalente (CAE) del producto o servicio financiero objeto de la publicidad; no cumple con la obligación de informar en toda promoción el costo total (CTC) de los bienes y servicios ofrecidos en contratos de adhesión; y además, no cumple, en cuanto a forma, con la exigencia de tratamiento similar de la CAE con la cuota o tasa de interés de referencia.

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: Paris  
Medio de difusión: Diario La Tercera  
Fecha: 05-12-2015

**Figura 27**



**Observaciones:** 1) Contiene información importante para el consumidor en un tamaño de letra inferior a 2,5 milímetros; 2) Exhibe frase "...y/o hasta agotar existencias informadas."

## Informe: Publicidad Navideña

### Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: Paris  
Medio de difusión: Diario La Tercera  
Fecha: 05-12-2015  
**Figura 28**



**Observaciones:** Contiene las siguientes frases: "...la disponibilidad de equipos se encuentra sujeta a stock" y "...o hasta agotar stock de unidades informadas."

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: Ripley  
Medio de difusión: Diario La Tercera  
Fecha: 05-12-2015

**Figura 29**



**Observaciones:** El catálogo promociona productos etiquetados con la palabra "Exclusivo". Resulta necesario que el proveedor compruebe que la venta del producto es de su exclusividad.

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Empresa: Pc Factory  
Medio de difusión: Diario Las Últimas Noticias  
Fecha: 26-11-2015  
**Figura 30**



**PC FACTORY**  
Tu centro tecnológico

**NAVIDAD TECNO**  
LA GUÍA PARA ESE REGALO IDEAL

PARA LOS QUE VIVEN COMUNICADOS  
PARA LOS NIÑOS DE LA CASA  
PARA ELLOS  
PARA ELLAS  
PARA LA FAMILIA  
PARA LOS GAMERS  
PARA DEPORTISTAS Y OUTDOOR  
PARA LOS FANÁTICOS DEL SONIDO  
PARA LOS FANÁTICOS DE LA FOTOGRAFÍA  
PARA EL AMIGO SECRETO  
REGALOS QUE LA LLEVARÁN

Pc Factory, la cadena de tiendas especializada en Tecnología más grande del país.  
Síguenos en:    [www.pcfactory.cl](http://www.pcfactory.cl)

**Observaciones:** Contiene la frase "...o hasta agotar stock indicado para cada



## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

producto, lo que ocurra primero”.

### 5. Resultados

A consecuencia de los resultados del análisis de la publicidad navideña, SERNAC denunciará a 23 empresas observadas en el estudio, por presentar al menos una de las siguientes infracciones:

a) Difundir información relevante para el consumidor en un formato de letra ilegible, ya sea por presentarla en un tamaño inferior a 2,5 mm., en posición vertical u otra que dificulte su lectura, débil contraste y/o exhibirla con una duración que impide su lectura –esto último en el caso de la publicidad de televisión abierta; b) Exhibir frases del tipo “hasta agotar stock”, que restan certeza en el consumidor en relación al ofrecimiento de las empresas, puesto que queda sujeto al arbitrio de ésta tener los productos disponibles al momento que un consumidor quiera hacerlo efectivo; c) No informar, en el caso de la empresa Lider<sup>4</sup>, la CAE tal como lo exige la LPC ni el CTC; d) exhibir frases del tipo “imágenes o fotos referenciales”; y, e) Presentar información en letra chica que contradice el mensaje principal de la publicidad, cuestión que puede inducir a error o engaño a los consumidores, constituyéndose como una potencial publicidad engañosa.

Además, el Servicio oficiará a 7 empresas, a efectos de solicitar información que compruebe la afirmación que la venta de determinados productos son de su exclusividad (Falabella, Lider y Ripley); la frase “cuota súper baja” (La Polar); y/o solicitar el ajuste de su publicidad a la normativa estipulada en la LPC para informar el CAE y CTC (Casa Amarilla, Chevrolet e Inalco)<sup>5</sup>.

En periodos donde los consumidores se vuelcan al comercio para adquirir productos en un contexto como el de la navidad, las empresas deben asegurar el acceso a la información mediante el cumplimiento de las normas consagradas en la LPC. En este sentido, y buscando la Protección de los consumidores y el ajuste de la publicidad comercial, es que el Servicio ha

---

<sup>4</sup> Esta empresa reviste el carácter de proveedor financiero y hace referencia al ofrecimiento de un crédito de consumo como producto financiero, por lo que la falta se estima de mayor gravedad al ser éste el objeto de su giro e incumplir a través de su actuar negligente con el deber de profesionalidad que estipula la LPC.

<sup>5</sup> Este último caso, aplica para las empresas Casa Amarilla, Chevrolet e Inalco, las cuales no informan el CAE ni el CTC, indicadores que si bien exige la LPC explícitamente, no se ha evidenciado una conducta similar en anuncios anteriores.



## **Informe: Publicidad Navideña**

### **Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre**

resuelto tomar las medidas antes señaladas. La siguiente tabla muestra el listado de las empresas a denunciar, su desempeño individual por cada una de las variables observadas – especificando la infracción detectada-, y los medios de comunicación que utilizaron para exhibir sus anuncios:

## Informe: Publicidad Navideña

Periodo del 14 de noviembre al 7 de diciembre

Tabla 1. Identificación de empresas afectas a acciones judiciales y/o administrativas

Empresas	Medio de difusión			Frases del tipo "...o hasta agotar stock"	Exhibe información ilegible	No informa CAE ni CTC	Falta de información veraz y oportuna	Frase del tipo "imágenes o fotos referenciales"	Frase susceptible de comprobación	Letra chica contradice mensaje principal
	Prensa	TV	Catálogo							
1. Abcdin	✓		✓	✓						
2. Casa Amarilla	✓			✓	✓	✓		✓		
3. Cencosud	✓			✓	✓					
4. CIC	✓				✓					
5. Claro	✓			✓	✓					✓
6. Chevrolet	✓				✓	✓	✓			
7. Dijon			✓	✓	✓					
8. Easy	✓			✓	✓					
9. Econópticas	✓			✓	✓					
10. Entel	✓	✓			✓					
11. CMR Falabella	✓			✓	✓					
12. Falabella			✓						✓	
13. Fashion's Park		✓			✓					
14. Homy	✓			✓	✓					
15. Inalco	✓				✓	✓		✓		
16. La Polar		✓	✓		✓				✓	
17. Lápiz López	✓			✓	✓					
18. Lider			✓		✓	✓			✓	
19. Paris	✓		✓	✓	✓					
20. Pc Factory			✓	✓						
21. Ripley	✓		✓		✓				✓	
22. Salcobrand	✓			✓						
23. Santa Isabel	✓				✓					
24. Wom		✓			✓					

Fuente: Sernac.