PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

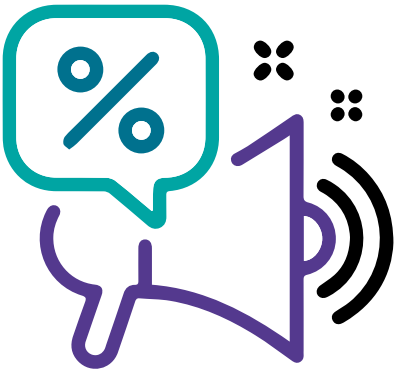
OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES

EN MATERIA DE PUBLICIDAD, OFERTAS Y PROMOCIONES PARA ESTE **BLACK FRIDAY 2021**

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Pro Consumidor

De conformidad con lo establecido en la Ley No. 358-05 de Protección de los Derechos del Consumidor, los proveedores en materia de ofertas, promociones y publicidad están en el deber de:



1. **Informar** al consumidor sobre las bases de la promoción u oferta y el tiempo de su duración.

2. **Exhibir** de manera visible el monto total a pagar, precios, impuestos y tarifas.

3. **Exhibir y respetar** los precios ofertados durante dure el periodo de las promociones y ofertas.

4. **Informar** la fecha precisa del plazo de inicio y finalización de las ofertas especiales.

5. **Proporcionar** una información clara, veraz y sin ambigüedades sobre las condiciones, términos o impuestos aplicables a la compra.

6. **Informar** el volumen y/o cantidad de artículos disponibles o si el volumen de artículos por persona está limitado.

7. **Informar** de forma clara en qué consisten las posibles restricciones manifestadas en la publicidad en lo referente a la oferta en sí.

8. **Cumplir y respetar** los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme los cuales estos hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

9. **No negar la venta de productos o servicios** en existencia o bien condicionarlos a la adquisición de otros.

10. **Ser responsables** de la publicidad referente a los productos o servicios que ofrecen.

11. **Las plataformas virtuales** como páginas web o aplicativos móviles que administren deben contener tus datos de identificación tales como razón social, dirección, teléfono, correo electrónico, entre otros.

12. **Debes brindar toda la información relevante** para que los consumidores puedan tomar decisiones informadas (precio total, características del producto, servicio, condiciones de compra, etc.). Esta información debe ser proporcionada en español, ser veraz, clara, suficiente, fácilmente accesible y de fácil comprensión.

13. El precio indicado **debe incluir las comisiones y/u otros cargos** aplicables. Si existen recargos adicionales (por ejemplo, para la entrega del producto), estos deben ser especificados en forma clara y detallada.

14. Si el precio se publicita en dólares u otra moneda, el mismo debe ser publicado en pesos en los mismos caracteres y con iguales condiciones.

15. Deben poner a disposición de los consumidores los canales de atención con los que cuenta para consultas o reclamos.

16. Emplear los mecanismos de seguridad necesarios para proteger los datos personales de los consumidores. No utilices sin su previo consentimiento, su información personal.

17. **Asegurarse** de que el producto ofrecido, tanto en sus propiedades descritas como en presentación, coincida con el finalmente entregado al consumidor.

18. **La publicidad** de promociones debe indicar claramente, en cada uno de los anuncios que la conforman, la indicación de su duración y la cantidad mínima de unidades disponibles de los productos ofrecidos.

19. **Cuando existan condiciones y restricciones de acceso** a las promociones de ventas, estas deben ser informadas de forma clara y destacada en cada uno de los anuncios. Por ejemplo, si la promoción está dirigida solo a clientes de una tienda o que utilicen x tarjeta de crédito, se tiene que comprar un monto mínimo o si la oferta es válida en un horario especial, entre otros aspectos.

20. **Para el envío de información** sobre promoción comercial se debe contar previamente con el consentimiento de los consumidores para el uso de sus datos personales.

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

21. Colocar en un lugar visible el Libro de Reclamaciones de Pro Consumidor.