

CDC demanda a Súper Selectos y a centro recreativo Termos del Río por publicidad engañosa

El Centro para la Defensa del Consumidor -CDC- interpuso una denuncia en contra de la empresa **CALLEJAS, S.A. de C.V** poseedora de la cadena de supermercados **Súper Selectos**, así como al centro recreativo **Termos del Río** por la afectación a intereses difusos de las personas consumidoras a través de las infracciones a derechos básicos establecidos en la Ley de Protección al consumidor

La demanda se interpuso a raíz de una serie de denuncias de personas consumidoras quienes expresaron sentirse engañados con la promoción que se está haciendo en los supermercados Súper Selectos, donde se está entregando vales con derecho a entrada gratis al Parque Acuático Termos del río, a través de la promoción lanzada en conjunto por las empresas CALLEJAS, S.A. de C.V. y Termos del Río.

Dicha promoción consiste en la entrega de un vale (“pase”) con derecho a una entrada de adulto a las instalaciones de Termos del río, por cada veinte dólares en compra en Súper Selectos el cual indica que es válido todos los días del 1 de julio al 30 de septiembre de 2009.

Al verificar la información de un ejemplar de los vales, se constata impreso en la parte trasera el sello de la empresa CALLEJAS, S.A. de C.V. y al frente la información básica de la promoción, en la cual no se indica ningún tipo de restricción; no obstante una de las personas afectadas aseguró haberse comunicado con la empresa Termos del Río, a efecto de informarse de tarifas y demás condiciones del lugar, mencionando que tenía pases de dicha promoción, recibiendo como respuesta que dichos pases no tenían validez en el período del uno al seis de agosto (período vacacional), argumentando que dicha condición fue publicada en el periódico.

El CDC corroboró dicha denuncia a través de una llamada telefónica realizada a la empresa Termos del Río que aparece en los vales y, en efecto, una persona encargada confirmó dicha información. En seguida se buscó más información vía internet, ubicando así la página web de Termos del río (www.termosdelrio.com.sv/tarifas.php#Id25), donde aparece una foto del anuncio publicado en prensa con fecha 11 de julio de 2009, donde la parte de las restricciones no es visible, por lo que en dichas restricciones han sido adicionadas. Además, se buscó en el archivo de periódicos de fechas anteriores encontrando la referida publicación en La Prensa Gráfica del 11 julio de 2009, hay que señalar que esta publicación fue realizada once días después de iniciada la promoción y se identificó que la parte donde se señalan las restricciones no es clara, porque no es visible a simple vista, como lo exige la Ley de Protección al Consumidor.

Lo anterior indica que, por parte de las dos empresas denunciadas, ha existido incumplimiento del derecho de información y publicidad engañosa, pues la misma está diseñada de manera tal que no permite que las personas consumidoras puedan tener claridad de las restricciones de la promoción, especialmente, en la parte de la no validez de los vales en el periodo del 1 al 6 de agosto de 2009, ya que la forma en la que está indicada en la publicación, es en letras blancas sobre un fondo verde claro, con un tamaño inferior a 10 puntos lo que genera gran dificultad para su lectura, lo cual permite que las personas que vean el anuncio pasen desapercibido el referido texto y sean fácilmente inducidas a un engaño en cuanto al verdadero plazo de la promoción, y más aún cuando en los mismos vales está impreso el período de validez del 1 de julio al 30 de septiembre de 2009, sin indicar o referir ningún tipo de restricción.

Para el CDC, lo anterior representa una clara violación a los derechos de información, de ser protegido frente a la publicidad engañosa o falsa, reconocidos en la Ley de Protección al Consumidor y, en los próximos días el daño para los las personas que han obtenido dichos vales será mayor, ya que no se les ha informado de manera clara que los vales entregados no tiene validez durante el período del 1 al 6 de agosto de 2009, por lo que si se presentan a las instalaciones de Termos del Río en dicho período, se verán obligadas a pagar sus entradas, a cambiar su destino turístico o a regresar a sus casas habiendo invertido recursos como transporte y alimentación y el daño moral especialmente para los niños y niñas por la expectativa que a ellas y ellos les genera ese tipo de paseos.

Ante esta situación, el CDC pide a la Defensoría del Consumidor:

1. Se realice la verificación correspondiente a efectos de comprobar las infracciones a las disposiciones legales acá citadas.
2. Se inicie el procedimiento sancionatorio en aplicación del artículo ciento cuarenta y tres letra “e” y “g” de la Ley de Protección al Consumidor, todo con la finalidad de restablecer el orden legal transgredido.
3. Se aplique la sanción correspondiente por la omisión de información en los vales y la publicidad engañosa, que afecta a los destinatarios de la promoción en forma generalizada, sistemática y lesiva a los derechos de consumidores.
4. Se ordene a las empresas denunciadas, garantizar que no se incumpla la promoción negando el acceso a las instalaciones de las personas que poseen vales de dicha promoción, en el período del uno al seis de agosto.