

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y
DEFENSA DE LA COMPETENCIA
DIRECCIÓN NACIONAL DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

VERIFICACIÓN METROLÓGICA

VERIFICACIÓN DE SCANNER
DEL 11 DE NOVIEMBRE AL 15 DE DICIEMBRE DE 2008

Coordinador: Erick Rover.

Panamá,

Con el propósito de que se le brinde y garantice la información veras al consumidor, el Departamento de Metrología, llevo a cabo el Operativo Navideño de Scanner, con motivo de la llegada del mes de diciembre, conocido el auge que representa la temporada navideña. Se llevaron a cabo dos operativo uno diurno el cual se realizó del 18 de noviembre al 12 de diciembre, donde se incluyeron comercios de tipo, en el área de juguetería, y el otro nocturno en los productos de la canasta básica navideña, en conjunto con DIPREV.

Es importante destacar la estrategia aplicada con respecto al horario nocturno de 4:00 p.m. A 10:00 p.m. como factor sorpresa. Cabe mencionar que varios compañeros no escatimaron el horario anunciado y se extendieron hasta altas horas de la noche, dejando claro de esta forma que el objetivo principal es demostrarle al consumidor que ellos son la razón de ser de nuestra Institución.

OBJETIVO

- Garantizar a los consumidores que los productos comercializados en los establecimientos verificados cumplan con los precios anunciados ya sea en los productos o en los anaqueles, los cuales deben coincidir con los establecidos en el sistema de cobros por scanner.
- Conocer el comportamiento y reincidencia, si existe, de los comercios considerando asimismo el interés de los mismos en el cumplimiento de la Ley.
- Orientar a los consumidores, respecto a cuáles son los aspecto que deben exigir al momento de realizar una compra en establecimientos que utilicen el sistema de scanner como mecanismo de cobro.

BASE LEGAL

- El Marco Legal de este Operativo esta basado en La Ley 45, Artículo 36 donde se establecen las obligaciones del proveedor, frente a l consumidor.

ASPECTOS EVALUADOS

Durante esta verificación se evaluó la efectividad del sistema de cobros en los establecimientos que utilizan el Código Universal de Productos (U. P. C.), por sus siglas en inglés, o sea el código de barra.

Durante esta verificación se analizan 100 productos de los que se quieren evaluar, ya sea juguetería o canasta básica, se les toma el precio declarado en la estantería y luego se pasan por las cajas mediante el sistema de escáner, con el propósito de verificar el precio anunciado.

Es importante destacar que para que un establecimiento se considere que cumple tiene que resultar con el 100% de cumplimiento, ya que para esta labor no existe tolerancia.

RESULTADOS

Durante estos operativos realizados se verificaron un total de 30 comercios de los cuales 8 resultaron con un nivel de efectividad en su sistema de scanner de un 100%, lo cual representa el 26.67% y 22 comercios o sea el 73.33% resultaron con errores en sus sistemas de scanner.

COMPARATIVO DE CUMPLIMIENTO

COMERCIOS VERIFICADOS	EVALUACION DE CUMPLIMIENTO			
	CUMPLE		NO CUMPLE	
	Cantidad	%	Cantidad	%
30	8	26,67	22	73,33

Adjunto: cuadros de los dos operativos realizados.

RECOMENDACIONES

Consideramos que con relación al tema de scanner se deben tomar las siguientes medidas:

- Sancionar a los comercios que se encuentran con errores en los sistemas de scanner sobretodo a los que marcan sobrecargos, es decir que estén cobrando más del precio anunciado, es importante destacar que estos sistemas deben contar con un 100% de confiabilidad sin margen de errores, a fin de dar al consumidor la confianza de que van a pagar las sumas previamente establecidas por el comerciante y anunciada en el producto sin que haya cabida a especulaciones en los precios.
- Continuar con este tipo de verificaciones de manera constante a fin de que los comerciantes presten más atención a este tema y mantengan actualizadas sus bases de datos para poder garantizar a los consumidores que la información de precios que reciben sea veras.

CONCLUSION

Con los resultados obtenidos en esta verificación podemos concluir que los sistemas de scanner utilizados por los diferentes comercios son deficientes, siendo muy pocos aquellos en los que se puede tener una certeza de que lo anunciado sea realmente lo cobrado, creando por ende una total desconfianza en los consumidores.

**RESULTADOS EN OPERATIVO NAVIDEÑO DE SCANNER NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2008 EN
ÁREAS DE SUPER MERCADOS Y FARMACIAS.**

Fecha	Nº de Acta	Establecimientos	EVALUACION DE RESULTADOS						Cumple	
			n	Fuera de Base Datos	n Ajustada	Error	% Error	% Exactitud	Si	No
11/18/2008	00741	S/M 99	50	0	50	1	2	98.0		x
		Plaza Italia, Ave. Las Américas								
11/18/2008	00742	S/M XTRA	50	0	50	0	0	50.0	x	
		Interamericana, Calle 48 El Coco								
11/27/2008	00743	BODEGA MI AMIGA	100	1	99	2	2.02	97.98		x
		Call 85 T y Via Porras								
11/27/2008	00744	S/M REY	100	0	100	6	6	94.0		x
		12 DE OCTUBRE								
12/02/2008	00745	FARMACIAS ARROCHA	100	0	100	0	0	100.0	x	
		Juan Diaz								
12/02/2008	00851	FARMACIAS ARROCHA	100	0	100	0	0	100.0	x	
		Plaza Obarrio								
12/02/2008	00850	FARMACIAS ARROCHA	100	0	100	3	3.0	97.0		x
		Calle 50								
12/03/2008	00746	SUPER FARMA	100	0	100	16	16	84.0		x
		C/C Albroom Mall								
12/04/2008	00749	FARMACIAS METRO	100	0	100	2	2	98.0		x
		Ricardo J. Alfaro El Dorado								
12/05/2008	00875	FARMACIAS ARROCHA	100	0	100	1	1	99.0		x
		Tumba Muerto								
12/05/2008	00884	FARMACIAS METRO	100	0	100	4	4	96.0		x
		Villa Lucre								
12/09/2008	00877	S/M GARZON	100	0	100	20	20	80.0		x
	00878	Pueblo Nuevo								
12/09/2008	00879	CÍA. GOLY, S. A.	100	0	100	3	3	97.0		x
		El Machetazo								
12/10/2008	00880	SUPER XTRA	100	0	100	0	0	100.0	x	
		Ojo de Agua								
12/10/2008	00881	SUPER XTRA	100	0	100	2	2	98.0		x
		Pan de Azúcar								
12/11/2008	00882	SUPER XTRA	100	4	96	4	4.17	95.8		x
		Los Pueblos								
12/12/2008	00883	S/M 99	50	0	50	1	2	98.0		x
		Balboa, Rio Abajo								
12/12/2008	00885	S/M 99	50	0	50	0	0	100.0	x	
		Via España, Plaza Carolina								
TOTALES									5	13