

*AUTORIDAD DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
DIRECCIÓN NACIONAL DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE METROLOGIA*

INFORME

VERIFICACIÓN METROLOGIA

*GIRA A LA PROVINCIA DEL DARIEN, (Corregimientos de Agua
Fría, Santa Fè, Metetì, Yaviza, Rìo Iglesia, La Palma, Setegantì, El Real
de Santa María, Garachiné, Canglón).
Del 08 al 19 de noviembre 2010.*

*CONTENIDO NETO GAS, CANASTA BASICA, BALANZAS Y
COMBUSTIBLE.*

Panamá 23 de noviembre 2010.

INTRODUCCIÓN:

Debido a la próxima apertura de la Oficina Regional en la provincia del Darién realizamos diferentes verificaciones metrológicas, que tenían como objetivo principal orientar a los agentes económicos, de las diferentes normativas con las cuales tienen que cumplir, al igualmente de los parámetros establecidos en la Ley 45 de 31 de octubre 2007.

OBJETIVOS:

Orientar, Capacitar, Informar y Concienciar a todos los agentes económicos sobre la Ley 45 del 31 de octubre del 2007 y los Reglamentos Técnicos, para que cumplan lo establecido en estos documentos.

Verificar el cumplimiento de lo establecidos en los Reglamentos Técnicos que sirven de fundamentos legal para el desarrollo de las siguiente actividades:

- *Contenido Neto de Gas.*
- *Contenido Neto Canasta Básica.*
- *Balanzas.*
- *Estaciones de Combustible.*

- *Orientar a los agentes económicos sobre la aplicación de los parámetros establecidos para que puedan cumplir adecuadamente las normas en sus actividades comerciales y al mismo tiempo darle a conocer sus deberes como comerciantes y cuales son los derechos de los consumidores.*

AREA DE APLICACIÓN:

Esta labor se llevó a cabo en establecimientos comerciales (Distribuidoras, Mini Súper, Abarroterías, Kioscos, Estaciones de Combustibles), de los distritos de Chepigana y Pinogana. Los poblados visitados son:

| | | | | |
|---------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------|
| <i>Yaviza</i> | <i>Metetí</i> | <i>Agua Fría 1</i> | <i>Agua Fría 2</i> | <i>Santa Fé</i> |
| <i>El Real</i> | <i>Ría Iglesia</i> | <i>Pueblo Nuevo</i> | <i>Nuevo Progreso</i> | <i>Nuevo Bijao</i> |
| <i>Sta. Librada</i> | <i>Portuchao</i> | <i>Santa Rosa</i> | <i>Setegantí</i> | <i>Chepigana</i> |
| <i>Qda. Ancha</i> | <i>Qda. Felix</i> | <i>Canglón</i> | <i>Sansón</i> | <i>Sansoncito</i> |
| <i>Bongo</i> | <i>La Moneda</i> | <i>La Lomita</i> | <i>La Cantera</i> | <i>Arimay</i> |
| <i>El Tirao</i> | <i>El Matadero</i> | <i>Villa Nueva</i> | <i>Chubasco</i> | <i>Atos de Cristo</i> |
| <i>Arretí</i> | <i>El Mercadeo</i> | <i>Urb. Balboa</i> | <i>Piedra Candela</i> | <i>La Palma</i> |
| <i>Garachine</i> | <i>La Puntita</i> | <i>Pueblo Nuevo</i> | <i>Calle Las Flores</i> | <i>Guayabal</i> |
| <i>El Cocalito</i> | <i>Las Mercedes</i> | <i>Santa Marta</i> | <i>San Antonio</i> | <i>Pto. Kimba</i> |
| <i>El Zapallal</i> | <i>Nicanor</i> | <i>Altos Buenos Aires</i> | <i>San Vicente</i> | <i>Villa Darién</i> |
| <i>Pto. Lara</i> | | | | |

Lugares que no visitamos en esta gira son:

| | | | | |
|-----------------|---------------------|-----------------------|---------------------|-------------|
| <i>Jaqué</i> | <i>Punta Alegre</i> | <i>Río Congo</i> | <i>Puerto Piña</i> | <i>Yape</i> |
| <i>Pinogana</i> | <i>Sambú</i> | <i>Mortí</i> | <i>Boca de Cupe</i> | <i>Paya</i> |
| <i>Tucutí</i> | <i>Taimatí</i> | <i>Pto. Escondido</i> | | |

FUNDAMENTO LEGAL:

- ❖ *Ley 45 del 31 de octubre 2007, Artículo 36, referente a las obligaciones del proveedor frente al consumidor.*
- ❖ *Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 3-421-98 Metrología. Contenido Neto de Productos Preempacados. Requisitos.*
- ❖ *Reglamento Técnico DGNTI – COPANIT 37-2002. Metrología. Instrumentos para Pesar de Funcionamiento no Automático.*
- ❖ *Reglamento Técnico DGNTI – COPANIT 51-2005. Metrología. Calibración y Verificación de Surtidores de Combustibles Líquidos (Gasolina, Diesel, Kerosene, etc.).*

ASPECTOS EVALUADOS:

Verificación de Contenido Neto de Gas de 25 Libras:

- *Verificar que los tanques de Gas distribuidos en los establecimientos del área cumplan con los parámetros establecidos en el Reglamento Técnico sobre Contenido Neto.*
- *Garantizarle a los consumidores que efectivamente están recibiendo la cantidad de producto declarado por la que pagan (Información clara y veraz).*

RESULTADOS

GAS LICUADO

Fundamento Legal de Gas:

Ley 45 del 31 de octubre 2007, título II, artículo 36, referente a las obligaciones del proveedor frente al consumidor.

Reglamento Técnico DGNTI COPANIT 3-421-98 Metrología. Contenido Neto de Productos Preempacado. Requisitos.

En Gas Licuado, se visitaron 27 Establecimientos en los que se verificaron 32 lotes con un total de 559 unidades obteniendo los siguientes resultados:

- *7 lotes fueron rechazados o sea 21.88% y 25 aceptados, es decir 78.12% de aceptación.*
- *Los 7 lotes rechazados tenían un total de 63 unidades 11.27%, y los 25 lotes aceptados tenían 496 unidades o sea 88.73%.*

| LOTES | | | | |
|--------------------|----------------|--------------|-------------------|--------------|
| Verificados | Cumplen | % | No Cumplen | % |
| 32 | 25 | 78.12 | 7 | 21.88 |

| UNIDADES | | | | |
|--------------------|----------------|--------------|-------------------|--------------|
| Verificados | Cumplen | % | No Cumplen | % |
| 559 | 496 | 88.73 | 63 | 11.27 |

De los 32 lotes verificados, 22 pertenecen a la empresa Tropiga, y 10 a la empresa Panagas. Los 22 de la empresa Tropigas tenían un total de 407 unidades y los 10 de Panagas 152 unidades.

| LOTES | | | | |
|--------------------|-----------------|--------------|----------------|--------------|
| Verificados | Tropigas | % | Panagas | % |
| 32 | 22 | 68.75 | 10 | 31.25 |

| UNIDADES | | | | |
|--------------------|-----------------|--------------|----------------|--------------|
| Verificadas | Tropigas | % | Panagas | % |
| 559 | 407 | 72.81 | 152 | 27.19 |

En la empresa Panagas de los 10 lotes verificados 4 lotes fueron rechazados y 6 aceptados. Igualmente los 4 lotes rechazados tenían un total de 33 unidades y los aceptados tenían 119 unidades.

| PANAGAS | | | | |
|--------------------------|----------------|-----------|-------------------|-----------|
| LOTES VERIFICADOS | CUMPLEN | % | No Cumplen | % |
| 10 | 6 | 60 | 4 | 40 |

| PANAGAS | | | | |
|-----------------------------|----------------|--------------|-------------------|--------------|
| Unidades Verificadas | Cumplen | % | No Cumplen | % |
| 152 | 119 | 78.29 | 33 | 21.71 |

En la empresa **Tropigas** de los **22** lote verificados **3** fueron rechazados y **19** aceptados. Igualmente los **3** lotes rechazados tenían un total de **30** unidades y los **19** aceptados tenían un total de **377** unidades.

| TROPIGAS | | | | |
|--------------------------|----------------|--------------|-------------------|--------------|
| Lotes Verificados | Cumplen | % | No Cumplen | % |
| 22 | 19 | 86.36 | 3 | 13.64 |

| TROPIGAS | | | | |
|-----------------------------|----------------|--------------|-------------------|-------------|
| Unidades Verificadas | Cumplen | % | No Cumplen | % |
| 407 | 377 | 92.63 | 30 | 7.37 |

Verificación de Combustible:

Fundamento Legal:

- *Ley 45 del 31 de octubre 2007. artículo 36, numeral 1, referente a las obligaciones del proveedor frente al consumidor.*
- *Reglamento Técnico DGNTI COPANIT 51-2005. Metrología. Verificación y Calibración de Surtidores de Combustible Líquido.*

Aspectos Evaluados:

Durante esta verificación se evaluaron los siguientes aspectos:

- Contenido de agua en los tanques de almacenamiento de combustible.*
- Calibración de los surtidores de combustible.*
- Precios a la vista del consumidor.*
- Denominación del combustible.*
- Informe de calibración.*
- Coincidencia del precio del tablero versus surtidor.*

Metodología:

Al llegar a la estación, una vez presentadas las credenciales que nos autorizan al desarrollo de la labor, procedemos a verificar los tanques de almacenamiento de combustible, luego con un probador volumétrico debidamente calibrado se verifica que los surtidores de combustible estén despachando la cantidad de combustible correcta, es decir comprobar que los surtidores estén dentro de las tolerancia permitidas. Posteriormente se verifican los demás aspectos contemplados en la reglamentación.

RESULTADOS:

De un total de 4 Estaciones de Combustible verificadas, todas resultaron con irregularidades.

A continuación detallamos:

1. TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLE

Se verificó un total de 10 tanque de almacenamiento de combustibles de los cuales 10 (100%) resultaron dentro de los niveles tolerables de agua.

Resultado del Contenido de Agua en los Tanque de Almacenamiento

| Total de Tanques Verificados | CONTENIDO DE AGUA EN TANQUES DE ALMACENAMIENTOS | | | |
|-------------------------------------|--|------------|------------------|----------|
| | CUMPLE | | NO CUMPLE | |
| | Total | % | Total | % |
| 10 | 10 | 100 | 0 | 0 |

2. Surtidores de Combustible:

En total fueron verificados 18 surtidores de combustible de los cuales 2 no cumplieron con las tolerancias mínimas permitidas (11%).

Resultados de Surtidores de Gasolina

| GASOLINA DE 91 OCTANO | | | | | GASOLINA DE 95 OCTANO | | | | |
|------------------------------|----------|-----------|----------|-----------|------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| Total | B | % | M | % | Total | B | % | M | % |
| 8 | 6 | 89 | 2 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Resultados de Surtidores de Diesel

| DIESEL | | | | | DIESEL BAJO AZUFRE | | | | |
|---------------|----------|------------|----------|----------|---------------------------|----------|------------|----------|----------|
| Total | B | % | M | % | Total | B | % | M | % |
| 6 | 6 | 100 | 0 | 0 | 4 | 4 | 100 | 0 | 0 |

Las 4 Estaciones de Combustibles Verificadas no contaban con Gasolina de 95 octano y Kerosene.

Resultados de la Verificación de Precios a la Vista y Sellos Intactos de los lubricantes

| PRECIOS | | | | SELLOS | | | |
|----------------|-----------|-------------------|-----------|----------------|------------|-------------------|----------|
| Cumplen | | No Cumplen | | Cumplen | | No Cumplen | |
| Total | % | Total | % | Total | % | Total | % |
| 3 | 75 | 1 | 25 | 4 | 100 | 0 | 0 |

Resultados de la Verificación del Certificado de Calibración

| Total de Estaciones Verificadas | DISPONIBLE | | | | VIGENTE | | | | EN 0 | | | |
|--|-------------------|-----------|------------------|-----------|----------------|----------|------------------|------------|---------------|------------|------------------|----------|
| | Cumple | % | No Cumple | % | Cumple | % | No Cumple | % | Cumple | % | No Cumple | % |
| 4 | 2 | 50 | 2 | 50 | 0 | 0 | 2 | 100 | 2 | 100 | 0 | 0 |

(1) Las estaciones de combustible Estación Kateman y el Servi-Centro Tito no tenían certificado de calibración. La Estación Darién no tenía fecha.

NOTA: Solo se verificó la vigencia y si estaba en cero a dos (2) estaciones.

Coincidencia de Precios del Tablero y Surtidores:

| Total de Estaciones Verificadas | Coincidencia entre los precios del tablero y los precios de los surtidores. | | | |
|--|--|-----------|------------------|-----------|
| | Cumple | % | No Cumple | % |
| 4 | 3 | 75 | 1 | 25 |

Verificación de Balanzas:

Objetivo:

Verificar que las balanzas utilizadas para el pesaje se encuentren en buen estado físico y de calibración, de manera que se garantice al consumidor que reciba la cantidad de producto por el que paga.

Se visitaron **198** Establecimientos en los que se verificaron **215** balanzas, donde **170** balanzas (**79.07%**) cumplen con las tolerancias mínimas permitidas, y **45** (**20.93%**) no cumplen. Del total verificadas, **202** balanzas eran mecánicas, cumplen **160** (**79.21%**), no cumplen **42** (**20.79%**), y **13** eran electrónica, cumplen **10** (**76.92%**), no cumplen **3** (**23.08%**).

RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN DE BALANZAS

| Total Establecimientos Visitado | Total de Balanzas Verificadas | BALANZAS | | | |
|---------------------------------|-------------------------------|----------|-------|-----------|-------|
| | | Cumple | % | No Cumple | % |
| 198 | 215 | 170 | 79.07 | 45 | 20.93 |

| BALANZAS MECANICA | | | | | BALANZAS ELECTRONICA | | | | |
|-------------------|---------|-------|------------|-------|----------------------|---------|-------|------------|-------|
| Verificadas | Cumplen | % | No Cumplen | % | Verificadas | Cumplen | % | No Cumplen | % |
| 202 | 160 | 79.21 | 42 | 20.79 | 13 | 10 | 76.92 | 3 | 23.08 |

CONTENIDO NETO DE PEEMPACADOS:

Fundamento Legal:

- ❖ Ley 45 del 31 de octubre 2007, Artículo 36, referente a las obligaciones del proveedor frente al consumidor.
- ❖ Reglamento Técnico DGNTI – COPANIT 3-421 –98 Metrología. Contenido Neto de Productos Preempacados. Requisitos.

Metodología:

De acuerdo a lo establecido en reglamento técnico se cuenta el lote existente en estantería y se toma la muestra según lo indicado en la tabla n° 4 (plan de muestreo) del Reglamento Técnico 3-421-98. Luego se procede a la realización del pesaje correspondiente

Para el desarrollo de la verificación de Contenido Neto la declaración del peso en el empaque es un factor determinante ya que sin esta información no contamos con un parámetro de comparación, para la misma se toma en cuenta lo siguiente:

- Nombre del Producto
- Marca Comercial
- Fecha de Vencimiento
- Precio
- Peso o Contenido Neto - declarado

RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN CANASTA BASICA

- *Se visitaron un total de 7 Establecimientos.*
- *En los establecimientos visitados se verificaron 20 lotes (variedades distintas de productos).*
- *Los 20 lotes tenían un total de 236 unidades.*
- *De los 20 lotes, 16 no tenían información comercial, 80% y 4 si tenían información comercial 20%*
- *En los 18 lotes rechazados, 16 no tenían información de peso es decir el 88.89%, y 2, es decir el 11.11% no cumplían con la información ofrecida.*
- *Los 16 lotes sin información tenían un total de 145 unidades y los dos (2) que no cumplían con la información tenían un total de 68.*

CUADRO RESUMEN CANASTA BASICA

| <i>Comercios Visitados</i> | <i>Lotes Verificados</i> | <i>Cumplen</i> | <i>%</i> | <i>No Cumplen</i> | <i>%</i> |
|----------------------------|--------------------------|----------------|-----------|-------------------|-----------|
| 7 | 20 | 2 | 10 | 18 | 90 |

| <i>Comercios Visitados</i> | <i>Lotes Que No Cumplen</i> | <i>Sin Información</i> | <i>%</i> | <i>No Cumplen con lo Anunciado</i> | <i>%</i> |
|----------------------------|-----------------------------|------------------------|--------------|------------------------------------|--------------|
| 7 | 18 | 16 | 88.89 | 2 | 11.11 |

| <i>Comercios Visitados</i> | <i>Lote Total</i> | <i>Cumplen</i> | <i>%</i> | <i>No Cumplen</i> | <i>%</i> |
|----------------------------|-------------------|----------------|-------------|-------------------|--------------|
| 7 | 236 | 23 | 9.75 | 213 | 90.25 |

| <i>Comercios Visitados</i> | <i>Lote total Que No Cumple</i> | <i>Sin Información</i> | <i>%</i> | <i>No Cumplen con lo Anunciado</i> | <i>%</i> |
|----------------------------|---------------------------------|------------------------|--------------|------------------------------------|--------------|
| 7 | 213 | 68 | 31.92 | 145 | 68.08 |

CONCLUSIÓN:

Contenido Neto de Productos Preempacados:

Podemos concluir que en la verificación realizada de Contenido Neto se comprobó que aún hay empresas con la mala práctica de estar reempacando productos sin la debida información comercial (peso) declarado, fecha de vencimiento, y precio en la etiqueta por lo que se requiere tener una vigilancia periódica en los productos alimenticios sobre todo los de la canasta básica.

Balanza:

Con los resultados obtenido podemos observar que en este rubro los agentes económicos están realizando un esfuerzo por mantener sus instrumentos debidamente calibrados, aun así encontramos balanzas que presentaron problemas de calibración.

Gas Licuado:

Se observó que a pesar de las constantes verificaciones en este rubro las empresas envasadoras aún mantienen en el mercado productos con contenido neto por debajo de lo anunciado en los cilindros de gas (peso).

Combustible:

En relación a Estaciones de Combustible podemos observar que con relación a la calibración de tanques y surtidores hay una mejoría considerable, sin embargo es en otros aspectos verificados que se observaron algunos problemas, tales como calibración no disponible, no vigente, lubricantes sin precios, etc; la cual también representa un incumplimiento con la reglamentación.

En conjunto podemos concluir que las verificaciones realizadas en las diferentes áreas se encontraron anomalías que fueron aclaradas a los agentes económicos con el propósito de que tengan claro cuales son las acciones correctiva que deben aplicar para evitar así reincidir en las faltas encontradas.