

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Dirección Nacional de Protección al Consumidor
Departamento de Metrología

VERIFICACIÓN METROLÓGICA

VERIFICACIÓN DE SISTEMAS DE SCANNER
DEL 26 DE Octubre al 2 de Noviembre de 2010

Panamá, 08 de Noviembre de 2010

OBJETIVO

- Velar porque todos los agentes económicos mantengan actualizadas las bases de datos de los sistemas de scanner que son utilizadas para establecer los precios de los productos, a fin de garantizar a los consumidores que los precios cobrados coincidan con los anunciados por el comercio.
- Conocer el comportamiento y reincidencia, si así fuese, de los comercios considerando asimismo el interés de los mismos en el cumplimiento de la Ley.

AREA DE APLICACIÓN

Todos los comercios que utilicen sistemas de scanner al momento de realizar el cobro de sus productos.

FUNDAMENTO LEGAL

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

METODOLOGIA

1. A llegar al comercio, una vez presentadas las credenciales que nos autorizan al desarrollo de la labor, se le explica al administrador del establecimiento la metodología utilizada en el desarrollo del trabajo.
2. Se determina la cantidad de productos a muestrear según el tamaño del comercio a verificar. Esta oscila entre 50 y 100 productos,
3. Se divide el establecimiento por partes iguales entre las personas que integran el grupo de trabajo, de manera de que el mismo quede totalmente cubierto.

4. La selección de la muestra se realiza de manera aleatoria dándole prioridad a los productos ofertados. En el formulario correspondiente se anotan los datos de los productos escogidos para la realización del análisis.
5. Los productos son verificados en el sistema de scanner de las cajas registradoras, para verificar que los precios que indique el sistema correspondan a los anunciados en el producto o en el anaquel. Esta información se establece en el formulario correspondiente.
6. Luego de verificar los precios de los productos y realizar las anotaciones correspondientes se lleva a cabo el análisis de la información así como los cálculos para obtener los siguientes datos:

➤ **Cantidad de Productos Fuera de la Base de Datos:**

Productos cuyos precios no están consignados en el sistema de scanner y por consiguiente sus precios deben ser digitados de manera manual en la caja registradora. Estos productos son descontados de la muestra total.

➤ **Muestra Ajustada:**

Cantidad de productos que comprenden la muestra total luego de ser descontados los productos que resulten fuera de la base de datos.

➤ **Error:**

Cantidad de productos en los que no hubo coincidencia entre el precio marcado y el registrado en el sistema de scanner.

➤ **Porcentaje de Error:**

Es el porcentaje de error con que cuenta el sistema según la muestra seleccionada.

➤ **Exactitud:**

Porcentaje de exactitud con que cuenta el sistema de scanner evaluado según la muestra seleccionada.

➤ **Sobrecargo:**

Cantidad de productos que resultaron con precios superiores a los anunciados.

➤ **Bajocargo:**

Cantidad de productos que resultaron con precios inferiores a los anunciados.

7. Los datos obtenidos luego del análisis antes descrito son consignados en el Acta de verificación.

RESULTADOS

Durante esta verificación se visitó un total de 14 locales de los cuales solamente 5 resultaron con un nivel de efectividad en su sistema de scanner de un 100% lo cual representa el 35.71 % y 9 comercios o sea el 64.29 % resultaron con errores en sus sistemas de scanner.

Entre los comercios verificados se encontró un total de 36 productos con errores y un comercio con 1 producto fuera de la base de datos por lo que hubo que ajustar la muestra.

A continuación detallamos:

Cuadro N° 1 - Comercios Verificados

COMERCIOS VERIFICADOS POR CADENAS							
Empresa	Cantidad	Fuera de la Base de Datos	Productos con Errores	Cumplen	%	No Cumplen	%
Totales	14	1	36	5	33,71	9	64,29
Farmacias Arrocha, S.A.	4	1	3	2	50	2	50
Super Mercados 99	4	0	8	2	50	2	50
Farmacias Metro	2	0	14	0	0	2	100
Super Mercado Riba Smith	1	0	0	1	100	0	0
Super Mercados Xtra	1	0	5	0	0	1	100
Farma Plus	1	0	2	0	0	1	100
Almacén El Mchetazo	1	0	4	0	0	1	100

RECOMENDACIONES

- Sancionar a los comercios que se encuentran con errores en los sistemas de scanner sin distinguos de que dichos errores sean sobrecargo o bajocargo, ya que 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 veraz.

CONCLUSIÓN

Con los resultados obtenidos en esta verificación podemos concluir que los sistemas de scanner utilizados por los diferentes comercios no son actualizados con la debida frecuencia , 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.

Adjunto: Cuadro de Resultados.

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIÓN DE SISTEMAS DE SCANNER

Del 26 de Octubre al 2 de Noviembre de 2010

Fecha	Acta Nº	Empresa	Muestra			Errores			Porcentajes		Cumple	No Cumple
			Seleccio- nada	Fuera de la Base de Datos	Ajustada	Total	Sobre Cargo	Bajo Cargo	Error	Exactitud		
						36					5	9
Octubre, 26	01245	Imp. Ricamar, S.A. (Super 99 Tumba Muerto)	75	0	75	0	0	0	0	100	X	-
Octubre, 26	01633	Super Mercado 99 El Dorado	75	0	75	2	2	0	2.67	97.33	-	X
Octubre, 26	01632	Farmacia Metro Dorado-Suc. Nº 11	75	0	75	4	3	1	5.33	94.67	-	X
Octubre, 26	01626	Farmacias Arrocha, S.A.-Tumba Muerto	75	1	74	2	0	2	2.7	97.30	-	X
Octubre, 27	01634	Farmacias Metro - Vía Pórras	75	0	75	10	6	4	13.33	86.67	-	X
Octubre, 27	01635	Super Mercado 99 - Vía Pórras	75	0	75	0	0	0	0	100	X	-
Octubre, 27	01247	Super Mercado 99 - Condado del Rey	100	0	100	6	4	2	6	94	-	X
Octubre, 28	01636	Forma Plus, Paitilla	75	0	75	2	0	2	2.67	97.33	-	X
Octubre, 28	01637	Super Mercado Riba Smith-Multi Plaza	75	0	75	0	0	0	0	100	X	-
Octubre, 28	01248	Farmacias Arrocha, S.A. - Ave. Cerro Patacón	75	0	75	1	0	1	1.33	98.67	-	X
Octubre, 29	01244	Super Xtra - Las Acacias	100	0	100	5	2	3	5	95	-	X
Noviembre, 01	01638	Farmacias Arrocha - Los Andes	100	0	100	0	0	0	0	100	X	-
Noviembre, 01	01605	Almacén El Machetazo - Tocúmen	75	0	75	4	1	3	5.33	94.67	-	X
Noviembre, 01	01606	Farmacias Arrocha, S.A.-Costa del Este	75	0	75	0	0	0	0	100	X	-