

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

VERIFICACIÓN METROLÓGICA DE ESCÁNER

OPERATIVOS NOCTURNOS
6 Y 13 DE DICIEMBRE DE 2011

OBJETIVO

- Garantizar que la información anunciada en los diferentes productos de la canasta navideña sea confiable y que le brinde al consumidor la seguridad de adquirir un producto de acuerdo a su capacidad monetaria.
- Verificar que el precio anunciado coincida con el cobrado en la caja.

FUNDAMENTO LEGAL

- Ley 45 de 31 de octubre de 2007

ASPECTOS EVALUADOS

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

METODOLOGÍA

- Se distribuye el establecimiento para adquirir la muestra de manera aleatoria.
- Se toma la muestra, en este caso productos de mayor consumo en la época navideña, que puede ser de 100, 75 ó 50 artículos.

- Se toman los datos generales del producto (clase de producto, marca, distribuidor o fabricante, código de barra, precio), los cuáles son plasmados en la hoja de trabajo.

- Luego se pasan por la caja registradora y se compara el precio ofrecido con el cargado en caja.
- Se procede a llenar el acta de verificación, en donde se dejan plasmados los productos que resultaron con errores, si fuese el caso, y se realiza la operación matemática que permite determinar las condiciones en las que se encuentra el establecimiento.

RESULTADOS

Durante esta labor se verificaron un total de 32 establecimientos de los cuales 8 resultaron con un nivel de efectividad en su sistema de escáner de un 100% lo cual representa el 25 % y 24 comercios o sea un 75 % resultaron con errores en sus sistemas de escáner.

ESCÁNER EN OPERATIVO NOCTURNO 2011

Comercios Verificados	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO			
	Cumple	%	No Cumple	%
32	8	25	24	75

Total de Errores	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO			
	Sobrecargo	%	Bajocargo	%
85	49	57.65	36	42.35

Comercios con Sobrecargo	Cantidad de Errores	Sobrecargo	%
S/M XTRA ARRAIJÁN	7	7	100
MACHETAZO ARRAIJÁN	2	1	50
MACHETAZO – 24 DIC.	3	3	100
S/M 99 BETHANIA	2	2	100
RIBA SMITH - TRANSISTMICA	1	1	100
REY – MILLA 8	5	3	60
S/M 99 – LOS PUEBLOS	2	1	50
S/M XTRA – LOS PUEBLOS	4	1	25
REY - DORADO	4	3	75
S/M 99 - DORADO	3	2	66.67
REY - ALBROOK	3	1	33.33
REY – 12 DE OCTUBRE	3	2	66.67
CASA DE LA CARNE – VÍA PORRAS	1	1	100
S/M 99 VÍA PORRAS	5	4	80
MR. PRECIO – TUMBA MUERTO	8	3	37.50
S/C EL FUERTE	1	1	100
MACHETAZO SANTA ANA	4	2	50
S/M 99 – TUMBA MUERTO	2	2	100
REY - CENTENIAL	11	3	27.27
S/M 99 CONDADO DEL REY	9	4	44.44
RIBA SMITH - COSTA DEL ESTE	2	1	50
S/M 99 – PLAZA TOCUMEN	1	1	100

RECOMENDACIONES

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

- Sancionar enérgicamente a los comercios que se encuentran con errores en los sistemas de escáner sobre todo aquellos que presentan sobrecargo, ya que estos sistemas debe 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 anunciadas en las estanterías 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.

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE METROLOGIA
VERIFICACIÓN DE SISTEMAS DE ESCÁNER EN SUPERMERCADOS
OPERATIVO NOCTURNO
6 Y 13 DE DICIEMBRE

FECHA	Acta N°	Empresa	MUESTRA			ERRORES			PORCENTAJES		CUMPLE	NO CUMPLE	
			Seleccionada	Fuera de la Base de Datos	Ajustada	Total	Sobre Cargo	Bajo Cargo	Error	Exactitud			
TOTALES				0		85	49	36			8	24	
1	06/12/2011	02251	S/M XTRA - ARRAIJÁN	100	0	100	7	7	0	7.00	93.00	-	X
2	06/12/2011	02252	S/M EL MACHETAZO - ARRAIJÁN	100	0	100	2	1	1	2.00	98.00	-	X
3	06/12/2011	02216	S/M EL MACHETAZO - PUNTA DEL ESTE - 24 DIC.	100	0	100	3	3	0	3.00	97.00	-	X
4	06/12/2011	02217	S/M XTRA - 24 DICIEMBRE	50	0	50	0	0	0	0.00	100.00	X	-
5	06/12/2011	02257	S/M 99 BETHANIA	100	0	100	2	2	0	2.00	98.00	-	X
6	06/12/2011	02258	S/M RIBA SMITH - TRANSITMICA	100	0	100	1	1	0	1.00	99.00	-	X
7	06/12/2011	02261	S/M 99 - C/C LOS ANDES	100	0	100	0	0	0	0.00	100.00	X	-
8	06/12/2011	02262	S/M REY - MILLA 8	100	0	100	5	3	2	5.00	95.00	-	X
9	06/12/2011	02267	S/M 99 - LOS PUEBLOS	100	0	100	2	1	1	2.00	98.00	-	X
10	06/12/2011	02268	S/M XTRA - LOS PUEBLOS	100	0	100	4	1	3	4.00	96.00	-	X
11	06/12/2011	02271	S/M 99 - PUNTA PACÍFICA/SAN FRANCISCO	100	0	100	1	0	1	1.00	99.00	-	X
12	06/12/2011	02272	S/M RIBA SMITH - MULTI PLAZA	100	0	100	0	0	0	0.00	100.00	X	-
13	06/12/2011	02276	S/M REY - EL DORADO	100	0	100	4	3	1	4.00	96.00	-	X
14	06/12/2011	02277	S/M 99 - EL DORADO	76	0	76	3	2	1	3.90	96.10	-	X
15	06/12/2011	02281	S/M REY PLAZA PAN CANAL/ ALBROOK	100	0	100	3	1	2	3.00	97.00	-	X

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE METROLOGIA
VERIFICACIÓN DE SISTEMAS DE ESCÁNER EN SUPERMERCADOS
OPERATIVO NOCTURNO
6 Y 13 DE DICIEMBRE

FECHA	Acta N°	Empresa	MUESTRA			ERRORES			PORCENTAJES		CUMPLE	NO CUMPLE	
			Seleccionada	Fuera de la Base de Datos	Ajustada	Total	Sobre Cargo	Bajo Cargo	Error	Exactitud			
16	06/12/2011	02282	S/M 99 - TERMINAL DE ALBROOK	100	0	100	0	0	0	0.00	100.00	X	-
17	13/12/12	02228	S/M REY - 12 DE OCTUBRE	100	0	100	3	2	1	3.00	97.00	-	X
18	13/12/11	02229	S/M 99 VISTA HERMOSA	100	0	100	1	0	1	1.00	99.00	-	X
19	13/12/11	02230	CASA DE LA CARNE - VÍA PORRAS	100	0	100	1	1	0	1.00	99.00	-	X
20	13/12/11	02231	S/M 99 VÍA PORRAS	100	0	100	5	4	1	5.00	95.00	-	X
21	13/12/11	02237	S/M REY - BRISAS DEL GOLF	100	0	100	0	0	0	0.00	100.00	X	-
22	13/12/11	02238	S/M 99 - BRISAS DEL GOLF	100	0	100	0	0	0	0.00	100.00	X	-
23	13/12/11	02242	S/M MR. PRECIO - TUMBA MUERTO	100	0	100	8	3	5	8.00	92.00	-	X
24	13/12/11	02243	S/C EL FUERTE	100	0	100	1	1	0	1.00	99.00	-	X
25	13/12/11	02248	S/M EL MACHETAZO - SANTA ANA	100	0	100	4	2	2	4.00	96.00	-	X
26	13/12/11	02249	S/M 99 - TUMBA MUERTO/ANTIGUA CASA DE LA CARNE	100	0	100	2	2	0	2.00	98.00	-	X
27	13/12/11	02260 02263	S/M REY - CENTENIAL	100	0	100	11	3	8	11.00	89.00	-	X
28	13/12/11	02265	S/M 99 - CONDADO DEL REY	100	0	100	9	4	5	9.00	91.00	-	X
29	13/12/11	02273	S/M REY - CHANIS	100	0	100	0	0	0	0.00	100.00	X	-
30	13/12/11	02278	S/M RIBA SMITH COSTA DEL ESTE	100	0	100	2	1	1	2.00	98.00	-	X
31	13/12/11	02286	S/M PRICE SMART - ENTRADA DE BRISAS DEL GOLF	75	0	75	0	0	0	0.00	100.00	X	-

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE METROLOGIA
VERIFICACIÓN DE SISTEMAS DE ESCÁNER EN SUPERMERCADOS
OPERATIVO NOCTURNO
6 Y 13 DE DICIEMBRE

FECHA	Acta N°	Empresa	MUESTRA			ERRORES			PORCENTAJES		CUMPLE	NO CUMPLE	
			Seleccionada	Fuera de la Base de Datos	Ajustada	Total	Sobre Cargo	Bajo Cargo	Error	Exactitud			
32	13/12/11	02287	S/M 99 PLAZA TOCUMEN	100	0	100	1	1	0	1.00	99.00	-	X