

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

VERIFICACIÓN METROLÓGICA

VERIFICACIÓN DE SCANNER EN JUGUETERÍAS

DEL 11 DE NOVIEMBRE AL 12 DE DICIEMBRE DE 2009

Página N° 1
VERIFICACIÓN DE SCANNER

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. .
- Controlar de manera periódica a estos establecimientos a fin de garantizar a los consumidores que están pagando el precio anunciado.
- 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 aspectos que deben exigir al momento de realizar una compra en establecimientos que utilicen el sistema de scanner como mecanismo de cobro.

BASE LEGAL

- Artículo 36 de la Ley 45 del 31 de octubre de 2007, en su acápite 1.

METODOLOGIA

Al llegar al establecimiento nos presentamos con el encargado, al cual le informamos el motivo de nuestra presencia y procediendo así a efectuar la verificación.

Se escoge una muestra aleatoria de 100 productos, procurando abarcar una gama representativa de la variedad de productos que se ofertan en el establecimiento. Cada uno de los productos que se extrae para practicar la verificación, se registra en el formulario de verificación de scanner, con todos los datos que lo identifica tales como: marca, tamaño o contenido, código de barra, precio ofrecido.

Obtenida todas las muestras, procedemos a pasarla por el scanner de la caja registradora, comparando el precio ofrecido con el precio cargado, que es el precio que realmente se les cobra a los consumidores. Luego con el número de muestra y los productos resultantes con error, procedemos a realizar el cálculo, que nos permite determinar el nivel de exactitud del sistema de scanner del establecimiento. Se procede a levantar el acta con el resultado de la verificación, dándole fe a la labor ejecutada todos los metrologos participantes y el encargado del local, mediante la firma del Acta.

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.

RESULTADOS

Durante esta labor se verificaron un total de 34 locales comerciales de venta de juguetes.

De los 34 establecimientos verificados 5 comercios resultaron con 100% de efectividad en su sistema de scanner y 29 mostraron algún tipo de anomalía, esto representa el 14.71 y 85.29% respectivamente.

**CUADRO N° 1:
COMPARATIVO DE CUMPLIMIENTO**

COMERCIOS VERIFICADOS	EVALUACION DE CUMPLIMIENTO			
	CUMPLE		NO CUMPLE	
	Cantidad	%	Cantidad	%
34	5	14.71	29	85.29

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, ya que estos sistemas deben contar con un 100% de confiabilidad, sin márgenes de errores, a fin de dar al consumidor la confianza de que van a pagar las sumas previamente establecidas por el comerciante y anunciadas en el producto o anaquel, 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 es veraz.

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.

**CUADRO DEL OPERATIVO DE SCANNER
EN JUGUETERÍA DE LOS MESES DE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DEL 2009**

Nº	Fecha	Nº de Acta	COMERCIO	DIRECCION				TOTALES		CUMPLE	
					CANTIDAD DE ERROR	% Error	% Exactitud	SOBRE CARGO	BAJO CARGO	SI	NO
TOTALES					132	-	-	42	90	5	29
1	11/11/2009	01340	S/M EL MACHETAZO	TOCÚMEN	9	9	91	1	8	-	X
2	11/11/2009	00886	FARMACIAS ARROCHA	T. MUERTO	3	3	97	2	1	-	X
3	12/11/2009	01342	S/M MR. PRECIO	URBANIZACIÓN TEREMAR	10	22.22	77.78	2	8	-	X
4	12/11/2009	00887	S/M 99	T. MUERTO	1	1	99	0	1	-	X
5	12/11/2009	01341	FELIX B. MADURO	C/C LOS PUEBLOS	0	0	100	0	0	X	-
6	13/11/2009	01344 01346	S/M MR. PRECIO	VILLA BELÉN	13	13	87	8	5	-	X
7	13/11/09	00888	S/M XTRA	PAN DE AZÚCAR	10	10	90	4	6	-	X
8	17/11/09	01347	FARMACIAS ARROCHA	TRANSISTMICA	0	0	100	-	-	X	-
9	18/11/09	01349	S/M 99	BRISAS DEL GOLF	2	2	98	-	2	-	X
10	19/11/09	00854	FARMACIAS ARROCHA	C/C LOS ANDES	2	2	98	1	1	-	X
11	20/11/09	00856	FARMACIAS ARROCHA	VIA PATACON	2	2.02	97.98	1	1	-	X
12	20/11/09	00857	S/M 99	PLAZA CAROLINA	1	2.22	97.78	1	-	-	X
13	23/11/09	00858	S/M 99	PUNTA PACIFICA	2	2	98	-	2	-	X
14	23/11/09	00889	S/M EL MACHETAZO	METROMOLL	4	4	96	3	1	-	X
15	24/11/09	00890	FARMACIAS ARROCHA	LOS PUEBLOS	3	3.03	96.97	1	2	-	X
16	24/11/09	00860	S/M EL MACHETAZO	CALIDONIA	4	4	96	1	3	-	X
17	24/11/09	00891	S/M 99	C/C LOS PUEBLOS	2	2.67	97.33	-	2	-	X
18	25/11/09	00893	S/M 99	ALBROOK MALL	4	4	96	1	2	-	X
19	25/11/09	00861	FARMACIAS ARROCHA	PAITILLA	1	1	99	1	1	-	X
20	26/11/09	00894	FARMACIAS ARROCHA	COSTA DEL ESTE	2	2	98	1	1	-	X
21	26/11/09	00895	FARMACIAS ARROCHA	CALLE 50	-	-	100	-	-	X	-
22	26/11/09	00863	S/M EL MACHETAZO	LA CENTRAL	7	7	93	1	6	-	X
23	27/11/09	00865	FARMACIAS ARROCHA	ALBROOK MALL	1	1	99	0	1	-	X
24	27/11/09	00867	FELIX B. MADURO	ALBROOK MALL	0	0	100	0	0	X	-
25	27/11/09	00897	S/M EL MACHETAZO	SAN MIGUELITO	9	9.09	90.91	1	8	-	X
26	30/11/09	00898	FELIX B. MADURO	EL DORADO	10	10	90	4	6	-	X
27	01/12/2009	00899	FARMACIAS METRO	VILLA LUCRE	3	6.67	93.33	2	1	-	X
28	01/12/2009	00871	FELIX B. MADURO	MULTI PLAZA	5	5	95	1	4	-	X
29	02/12/2009	00868 00869	SUPER CENTRO EL TAJONAZO	VISTA ALEGRE(DENUNCIA)	13	13	87	5	8	-	X
30	03/12/2009	00870	S/M 99	SAN MIGUELITO	2	2	98	-	2	-	X
31	07/12/2009	00872	SUPER CENTRO EL FUERTE	SAN MIGUELITO	1	1	99	-	1	-	X
32	09/12/2009	00873	S/M XTRA	24 DE DICIEMBRE	5	5	95	-	5	-	X
33	10/12/2009	01150	S/M XTRA	LAS ACACIAS	1	1.01	98.99	-	1	-	X
34	11/12/2009	01151	FARMACIAS ARROCHA	VILLA LUCRE	-	-	100	-	-	X	-

CUMPLE 14.71 %

NO CUMPLE 85,29 %