

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<br>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        |
| <b>TOTALES</b> |            |                |                          |                        | <b>132</b>        | <b>-</b> | <b>-</b>    | <b>42</b>   | <b>90</b>  | <b>5</b> | <b>29</b> |
| 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<br>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<br>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 %**