

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

VERIFICACIÓN METROLÓGICA DE ESCÁNER

**VERIFICACIÓN DE JUGUETERIA
(Del 30 de noviembre al 27 de diciembre) Y OPERATIVO
NOCTURNO DE PRODUCTOS NAVIDEÑOS (el 11 y 20 de
diciembre) EN EL ÁREA METROPOLITANA Y PANAMA
OESTE
DEL 2017**

OBJETIVO

- Garantizar que las informaciones anunciadas en los diferentes precios de los juguetes en la estantería sean confiables 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 cobro en la caja.

FUNDAMENTO LEGAL

- **Artículo 36 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.**

ASPECTOS EVALUADOS

- Durante esta verificación se evaluó la efectividad del sistema de cobros utilizado en diferentes agentes económicos de la localidad, que utilizan el Código Universal de Productos, o sea el código de barra.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada en la verificación de escáner, es la descrita en el manual de procedimiento ACODECO – ME – PR – 10 Verificación de Escáner.

- Se distribuye el área a muestrear entre los funcionarios que realizan la labor.
- Se toma la muestra de manera aleatoria, en este caso juguetes, la cual 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 y precio), los cuales 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 la que se encuentra el establecimiento.

RESULTADOS:

VERIFICACIÓN DIURNA

Durante esta labor se verificaron un total de 25 establecimientos de los cuales 14 resultaron con un nivel de efectividad en su sistema de escáner de un 100% lo cual representa el 56 % y 11 comercios o sea un 44 % resultaron con errores en sus sistemas de escáner.

CUADRO N°1:

COMERCIOS VERIFICADOS	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO			
	CUMPLE		NO CUMPLE	
	Cantidad	%	Cantidad	%
25	14	56	11	44

RESULTADO DE ERRORES DE LA MUESTRA

CUADRO N°2:

Total de Errores	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO			
	Sobrecargo	%	Bajocargo	%
31	13	41.94	18	58.06

ESTABLECIMIENTOS CON ERRORES DE SOBRECARGOS:

Ocho (8) establecimientos, es decir un 32% resultaron con errores de sobrecargo, o sea cobrando de más en el precio a los consumidores.

CUADRO N°3:

COMERCIOS	CANTIDAD DE ERRORES	SOBRE CARGO
Farmacias Arrocha –Costa del Este	6	2
Farmacias Arrocha – Costa del Este Plaza Sta. Maria	2	1
Almacén Conway Store – C/C Multicentro	1	1
Felix B. Maduro – Costa del Este	2	2
Felix B. Maduro- Frente al Dorado	2	1
Farmacias Arrocha – Los Pueblos	3	2
Farmacias Arrocha, S.A. – Tumba Muerto	2	1
S/M El Rey – Parque Lefevre	4	3

OPERATIVO NOCTURNO

CUADRO N°4:

COMERCIOS VERIFICADOS	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO			
	CUMPLE		NO CUMPLE	
	Cantidad	%	Cantidad	%
24	1	4.17	23	95.83

RESULTADO DE ERRORES DE LA MUESTRA

CUADRO N°5:

Total de Errores	EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO			
	Sobrecargo	%	Bajocargo	%
98	43	43.88	55	56.12

ESTABLECIMIENTOS CON ERRORES DE SOBRECARGOS:

Veintidós (22) establecimientos, es decir un 92% resultaron con errores de sobrecargo, o sea cobrando de más en el precio a los consumidores.

CUADRO N°6:

COMERCIOS	CANTIDAD DE ERRORES	SOBRE CARGO
S/M El Machetazo – San Miguelito	5	2
S/M El Fuerte – San Miguelito	6	4
S/M 99 – Condado del Rey	13	7
S/M Xtra – Tumba Muerto	17	8
S/M Rey – Costa verde La Chorrera	5	1
S/M Rey – Brisas del Golf	19	11
S/M El Machetazo - Metromall	7	3
S/M 99 – C/C Villa Zaita	7	3
S/M El Fuerte – C/C Villa Zaita	8	6
S/M 99 – Villa Lucre	4	1
S/M Rey – Villa Lucre	10	3
S/M Riba Smith – Costa del Este	3	1
S/M 99 – Costa del Este	6	4
S/M Rey – Via España	5	2
S/M Riba Smith – Bella Vista	3	2
S/M Super Carne 9 – Vista Alegre	3	2

COMERCIOS	CANTIDAD DE ERRORES	SOBRE CARGO
S/M El Fuerte – C/C Westland Mall	19	7
S/M Xtra – Frente al C/C Los Pueblos	14	4
S/M Xtra Matrix – C/C Albrook Mall	26	12
S/M Riba Smith – Transistmica	1	1
S/M 99 – Via Fernando de Cordoba	3	2
S/M 99 – C/C Albrook Mall	8	6

RECOMENDACIONES.

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

- Sancionar enérgicamente a los comercios que se encuentran con errores en los sistemas de escáner sobre todo a aquellos que presentan sobrecargo, ya 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 anunciadas en las estanterías.
- 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 JUGUETERIA
DEL 30 de Noviembre al 27 de Diciembre de 2017

Fecha	Acta N°	Establecimiento Comercial	Dirección	Muestra (N)	Fuera de la Base de Datos	Error			% de Error	% de Exactitud	Cumple	No Cumple	
						Total	Sobre Cargo	Bajo Cargo					
TOTALES				1806	2	31	13	18	-	-	14	11	
1	30/11/2017	4782	Stevens N° 5	C/C Alta Plaza	171	0	1	0	1	0.58	99.42	-	x
2	12/01/2017	4803	Felix B. Maduro	C/C Multiplaza	75	0	7	0	7	9.33	90.67	-	x
3	12/04/2017	4786	Star Toys	C/C Multicentro	45	0	0	0	0	0	100	x	-
4	12/04/2017	4785	Almacen Conway Store Suc. 1	C/C Multicentro	60	0	1	1	0	1.67	98.33	-	x
5	12/04/2017	4805	Farmacias Arrocha	Costa del Este	100	0	6	2	4	6	94	-	x
6	12/04/2017	4806	Farmacias Arrocha	Costa del Este Plaza Sta. Maria	45	0	2	1	1	4.44	95.56	-	x
7	12/05/2017	4808	Felix B. Maduro	C/C Los Pueblos 2000	45	0	0	0	0	0	100	x	-
8	12/05/2017	4807	Almacen La Onda	C/C Los Pueblos 2000	45	0	0	0	0	0	100	x	-
9	12/05/2017	4787	Farmacias Arrocha	C/C Los Andes	75	0	0	0	0	0	100	x	-
10	12/06/2017	4809	Farmacias Arrocha	Centennial	100	0	0	0	0	0	100	x	-
11	12/06/2017	4810	Felix B. Maduro	C/C Alta Plaza	50	0	0	0	0	0	100	x	-
12	12/06/2017	4788	Felix B. Maduro	Costa del Este	75	0	2	2	0	2.67	97.33	-	x
13	13/12/2017	4799	Farmacias Arrocha N° 6	Tumba Muerto	100	2	2	1	1	2.04	97.96	-	x
14	13/12/2017	4800	Felix B. Maduro	C/C La Galeria Frente al Dorado	65	0	2	1	1	3.07	96.93	-	x
15	13/12/2017	4830	Farmacias Arrocha N° 2	C/C Los Pueblos	100	0	3	2	1	3	97	-	x
16	14/12/2017	4813	Madison Store	C/C Albroom Mall	100	0	0	0	0	0	100	x	-
17	18/12/2017	4832	El Campeon N° 5	La Chorrera Plaza Italia	100	0	0	0	0	0	100	x	-
18	18/12/2017	4833	Toyland	La Chorrera Plaza Italia	45	0	0	0	0	0	100	x	-
19	19/12/2017	4835	Todo a Dólar	La Chorrera Plaza Italia	40	0	0	0	0	0	100	x	-
20	19/12/2017	4834	El Costo	La Chorrera Plaza Italia	45	0	0	0	0	0	100	x	-
21	20/12/2017	4818	Farmacias Arrocha	Arraijan Westland Mall	45	0	1	0	1	2.22	97.78	-	x
22	20/12/2017	4836	El Machetazo	Arraijan C/C Hato montaña	75	0	0	0	0	0	100	x	-
23	27/12/2017	4857	Almacen La Onda	Plaza Mirage tumba muerto	60	0	0	0	0	0	100	x	-
24	27/12/2017	4858	S/M Rey	Parque lefevre	100	0	4	3	1	4	96	-	x
25	20/12/2017	4819	Moda Saks N° 5	Westland Mall	45	0	0	0	0	0	100	x	-