

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

VERIFICACIÓN METROLÓGICA DE ESCÁNER

VERIFICACIÓN DE ÚTILES ESCOLARES ÁREA
METROPOLITANA
DEL 07 AL 16 DE FEBRERO DE 2012

OBJETIVO.

- Garantizar que la información anunciada en los diferentes útiles escolares sean 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 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.

METODOLIGÍA.

Al llegar al establecimiento nos presentamos ante el administrador y se le explica el motivo de nuestra visita, luego se procede de la siguiente manera:

- Se distribuye el área a muestrear entre los funcionarios que realizan la labor.
- Se toma la muestra de manera aleatoria, en este caso útiles escolares, 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.

Durante esta labor se verificaron un total de 37 establecimientos de los cuales 8 resultaron con un nivel de efectividad en su sistema de escáner de un 100% lo cual representa el 21.62% y 29 comercios o sea un 78.38% resultaron con errores en sus sistemas de escáner.

CUADRO N°1: RESULTADO GENERAL

| COMERCIOS VERIFICADOS | EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO | | | |
|------------------------------|-----------------------------------|--------------|------------------|--------------|
| | CUMPLE | | NO CUMPLE | |
| | Cantidad | % | Cantidad | % |
| 38 | 9 | 23.68 | 29 | 76.32 |

CUADRO N°2: RESULTADO DE LOS ERRORES DE LA MUESTRA

| Total de Errores | EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO | | | |
|-------------------------|-----------------------------------|--------------|------------------|--------------|
| | Sobrecargo | % | Bajocargo | % |
| 152 | 93 | 61.18 | 59 | 38.82 |

| Comercios con Sobrecargo | Cantidad de Errores | Sobre-cargo | % |
|---|---------------------|-------------|--------|
| Farmacia Metro Bethania | 6 | 3 | 50.00 |
| Farmaxpress Tumba Muerto | 3 | 2 | 67.00 |
| S/M 99 San Miguelito | 3 | 1 | 33.33 |
| Súper Centro El Fuerte | 5 | 2 | 40.00 |
| El Machetazo San Miguelito | 5 | 1 | 20.00 |
| Farmacia Metro Obarrio | 2 | 1 | 50.00 |
| Farmacia Arrocha Obarrio | 1 | 1 | 100.00 |
| Titán Metro Mall | 5 | 2 | 40.00 |
| El Machetazo Metro Mall | 2 | 2 | 100.00 |
| Conwey Store Albrook Mall | 12 | 2 | 16.67 |
| S/M 99 Albrook Mall | 2 | 2 | 100.00 |
| S/M 99 La Cabima | 1 | 1 | 100.00 |
| Farmacia Arrocha Costa Del Este | 1 | 1 | 100.00 |
| Librería Preciado (Office Depot) Vía España | 28 | 25 | 89.29 |
| El Machetazo Santa Ana | 5 | 2 | 40.00 |
| S/M 99 C/C EL Dorado | 1 | 1 | 100.00 |
| S/M Rey C/C El Dorado | 5 | 5 | 100.00 |
| Dist. Lewis, S.A. (Gran Morrizon) EL Dorado | 3 | 1 | 33.33 |
| S/C El Tajonaso Vista Alegre | 3 | 1 | 33.33 |
| El Machetazo Arraijan | 3 | 3 | 100.00 |
| S/M Xtra Los Pueblos | 9 | 7 | 77.77 |
| Librería Preciado (Office Depot) Tumba Muerto | 27 | 27 | 100.00 |

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 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 os 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 METROLOGÍA
VERIFICACIÓN DE SISTEMAS DE ESCÁNER DE ÚTILES ESCOLARES
febrero 7 al 16

| Fecha | Acta N° | Empresa | Muestra | | | Errores | | | Porsentajes | | Cumple | No Cumple |
|----------------|---------|--|-------------------|---------------------------------|-------------|------------|----------------|---------------|-------------|-----------|----------|-----------|
| | | | Seleccio- nada | Fuera de la Base de Datos | Ajustada | Total | Sobre Cargo | Bajo Cargo | Error | Exactitud | | |
| Totales | | | 2527 | 5 | 2522 | 152 | 93 | 59 | | | 9 | 29 |
| 02/07/2012 | 02247 | Farmacia Méetro Bethánia | 100 | 0 | 100 | 6 | 3 | 3 | 6 | 94 | - | x |
| 02/07/2012 | 02275 | Farmaxpress | 100 | 1 | 99 | 3 | 2 | 1 | 3.03 | 96.97 | - | x |
| 02/07/2012 | 02274 | Farmacia Arrocha Transistmica | 100 | 1 | 99 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | x | - |
| 02/07/2012 | 02291 | Farmacia Arrocha Calle 50 | 50 | 0 | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | x | - |
| 02/07/2012 | 01570 | Refresqueria Yacadi Al lado del Hospital América (1) | 25 | 0 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | x | - |
| 02/08/2012 | 01573 | S/M Xtra C/C La Doña (1) | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 100 | 0 | - | x |
| 02/07/2012 | 02292 | S/M 99 Vía Porras | 50 | 0 | 50 | 1 | 0 | 1 | 2 | 98 | - | x |
| 02/08/2012 | 02233 | S/M 99 San Migulito | 100 | 0 | 100 | 3 | 1 | 2 | 3 | 97 | - | x |
| 02/08/2012 | 02234 | Super Centro El Fuerte | 100 | 0 | 100 | 5 | 2 | 3 | 5 | 95 | - | x |
| 02/08/2012 | 02246 | S/M El Machetazo | 100 | 0 | 100 | 5 | 1 | 4 | 5 | 95 | - | x |
| 02/08/2012 | 02293 | Farmacia Méetro Obarrio | 50 | 0 | 50 | 2 | 1 | 1 | 4 | 96 | - | x |
| 02/08/2012 | 02295 | Farmacia Arrocha Obarrio | 50 | 0 | 50 | 1 | 1 | 0 | 2 | 98 | - | x |
| 02/08/2012 | 02296 | S/M Rey Vía España | 50 | 0 | 50 | 2 | 0 | 2 | 4 | 96 | - | x |
| 02/08/2012 | 02297 | Dist. Lewis, S.A. (Gran Morrizon) Vía España | 50 | 0 | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | x | - |
| 02/09/2012 | 01571 | Titán Metro Mall | 100 | 1 | 99 | 5 | 2 | 3 | 5.05 | 94.95 | - | x |
| 02/09/2012 | 02225 | El Machetazo Metro Mall | 75 | 0 | 75 | 2 | 2 | 0 | 2.67 | 97.33 | - | x |
| 02/09/2012 | 02298 | Farmacia Arrocha Fret. Multi Centro | 75 | 0 | 75 | 1 | 0 | 1 | 1.3 | 98.7 | - | x |
| 02/09/2012 | 02299 | S/M Riba Smith Multiplaza | 75 | 0 | 75 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | x | - |

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
VERIFICACIÓN DE SISTEMAS DE ESCÁNER DE ÚTILES ESCOLARES
febrero 7 al 16

| Fecha | Acta N° | Empresa | Muestra | | | Errores | | | Porsentajes | | Cumple | No Cumple |
|------------|----------------------------|--|-------------------|---------------------------------|----------|---------|----------------|---------------|-------------|-----------|--------|-----------|
| | | | Seleccio- nada | Fuera de la Base de Datos | Ajustada | Total | Sobre Cargo | Bajo Cargo | Error | Exactitud | | |
| 02/09/2012 | 02300 | S/M 99 Punta Pacífica | 75 | 0 | 75 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | x | - |
| 02/10/2012 | 02402 y 02403 | Conway Store Albroom Mall | 75 | 0 | 75 | 12 | 2 | 10 | 16 | 84 | - | x |
| 02/10/2012 | 22405 | S/M 99 Albroom Mall | 75 | 0 | 75 | 2 | 2 | 0 | 2.67 | 97.33 | - | x |
| 13/02/2012 | 02406 | S/M 99 La Cabima | 75 | 0 | 75 | 1 | 1 | 0 | 1.33 | 98.67 | - | x |
| 13/02/2012 | 02407 | S/M Rey Milla 8 | 75 | 1 | 74 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | x | - |
| 13/02/2012 | 02139 | Farmacia Arrocha Costa Del Este | 50 | 0 | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | x | - |
| 13/02/2012 | 02140 | Farmacia Metro Costa Del Este | 50 | 0 | 50 | 1 | 1 | 0 | 2 | 98 | - | x |
| 14/2/2012 | 02408, 02409 y 02410 | Librería Preciado (Office Depot) Vía España | 100 | 0 | 100 | 28 | 25 | 3 | 28 | 72 | - | x |
| 14/2/2012 | 02411 | El Machetazo Santa Ana | 100 | 0 | 100 | 5 | 2 | 3 | 5 | 95 | - | x |
| 15/02/2012 | 02141 | S/M 99 C/C El Dorado | 50 | 0 | 50 | 1 | 1 | 0 | 2 | 98 | - | x |
| 15/02/2012 | 02142 | S/M Rey C/C El Dorado | 50 | 0 | 50 | 5 | 5 | 0 | 10 | 90 | - | x |
| 15/02/2012 | 02143 | Dist. Lewis, S.A. (Gran Morrizon) C/C El Dorado | 50 | 0 | 50 | 3 | 1 | 2 | 6 | 94 | - | x |
| 15/02/2012 | 02412 | S/M Xtra Vista Alegre | 75 | 0 | 75 | 6 | 0 | 6 | 8 | 92 | - | x |
| 15/02/2012 | 02413 | S/C El Tajonaso Vista Alegre | 50 | 0 | 50 | 3 | 1 | 2 | 6 | 94 | - | x |
| 15/02/2012 | 02414 | El Machetazo Arraijan | 50 | 0 | 50 | 3 | 3 | 0 | 6 | 94 | - | x |
| 16/02/2012 | 02144 | S/M Xtra Los Pueblos | 50 | 0 | 50 | 9 | 7 | 2 | 18 | 82 | - | x |
| 16/02/2012 | 02145 | Dist. Lewis, S.A. (Gran Morrizon) Los Pueblos | 50 | 0 | 50 | 1 | 0 | 1 | 2 | 98 | - | x |
| 16/02/2012 | 02415 | S/M Xtra Pan De Azúcar | 50 | 1 | 49 | 7 | 0 | 7 | 14.28 | 85.72 | - | x |
| 16/02/2012 | 02416 02417 02418 | Librería Preciado (Office Depot) Tumba Muerto | 50 | 0 | 50 | 27 | 27 | 0 | 54 | 46 | - | x |
| 23/02/2012 | 02419 | Xtra Ojo De Agua | 75 | 0 | 75 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | x | - |

(1): Verificación realizada en atención a denuncia