

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Dirección Nacional de Protección al Consumidor
Departamento de Metrología

VERIFICACIÓN METROLÓGICA

VERIFICACIÓN DE SISTEMAS DE SCANNER
DICIEMBRE 2010

OBJETIVO

- Velar porque todos los agentes económicos mantengan actualizadas las bases de datos de los sistemas de scanner que son utilizadas para establecer los precios de los productos, a fin de garantizar a los consumidores que los precios cobrados coincidan con los anunciados por el comercio.
- Conocer el comportamiento y reincidencia, si así fuese, de los comercios considerando asimismo el interés de los mismos en el cumplimiento de la Ley.

AREA DE APLICACIÓN

Todas las jugueterías y supermercados que utilicen sistemas de scanner al momento de realizar el cobro de sus productos.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley 45 de 31 de octubre de 2007, Título II, Artículo 36, referente a las obligaciones del proveedor frente al consumidor.

METODOLOGIA

1. A llegar al comercio, una vez presentadas las credenciales que nos autorizan al desarrollo de la labor, se le explica al administrador del establecimiento la metodología utilizada en el desarrollo del trabajo.
2. Se determina la cantidad de productos a muestrear según el tamaño del comercio a verificar. Esta oscila entre 50 y 100 productos,
3. Se divide el establecimiento por partes iguales entre las personas que integran el grupo de trabajo, de manera de que el mismo quede totalmente cubierto.
4. La selección de la muestra se realiza de manera aleatoria dándole prioridad a los productos ofertados. En el formulario correspondiente se anotan los datos de los productos escogidos para la realización del análisis.
5. Los productos son verificados en el sistema de scanner de las cajas registradoras, para verificar que los precios que indique el sistema

correspondan a los anunciados en el producto o en el anaquel. Esta información se establece en el formulario correspondiente.

6. Luego de verificar los precios de los productos y realizar las anotaciones correspondientes se lleva a cabo el análisis de la información así como los cálculos para obtener los siguientes datos:

➤ **Cantidad de Productos Fuera de la Base de Datos:**

Productos cuyos precios no están consignados en el sistema de scanner y por consiguiente sus precios deben ser digitados de manera manual en la caja registradora. Estos productos son descontados de la muestra total.

➤ **Muestra Ajustada:**

Cantidad de productos que comprenden la muestra total luego de ser descontados los productos que resulten fuera de la base de datos.

➤ **Error:**

Cantidad de productos en los que no hubo coincidencia entre el precio marcado y el registrado en el sistema de scanner.

➤ **Porcentaje de Error:**

Es el porcentaje de error con que cuenta el sistema según la muestra seleccionada.

➤ **Exactitud:**

Porcentaje de exactitud con que cuenta el sistema de scanner evaluado según la muestra seleccionada.

➤ **Sobrecargo:**

Cantidad de productos que resultaron con precios superiores a los anunciados.

➤ **Bajocargo:**

Cantidad de productos que resultaron con precios inferiores a los anunciados.

7. Los datos obtenidos luego del análisis antes descrito son consignados en el Acta de verificación.

RESULTADOS

Durante esta verificación se visitó un total de 38 locales de los cuales solamente 4 resultaron con un nivel de efectividad en su sistema de scanner de un 100% lo cual representa el 10.53 % y 34 comercios o sea el 89.47 % resultaron con errores en sus sistemas de scanner.

Entre los comercios verificados se encontró un total de 171 productos con errores de los cuales 82 eran sobrecargo y 89 bajo cargo.

Cuadro N° 1 - Comercios Verificados

Comercios Verificados	Cumplen	%	No Cumplen	%
38	4	10.53	34	89.47

A continuación detallamos:

Cuadro N° 2 - Comercios Verificados Por Cadenas

COMERCIOS VERIFICADOS POR CADENAS						
Empresa	Cantidad	Productos con Errores	Cumplen	%	No Cumplen	%
Totales	14	149	5	33.71	9	64.29
Farmacias Arrocha, S.A.	1	0	1	100	0	0
Super Mercados 99	9	33	2	22.2	7	77.8
Supermercados Xtra	7	21	0	0	7	100
Super Mercado Riba Smith	2	1	1	50	1	50
Super Mercados Rey	5	17	0	0	5	100
Super Mercados Tajonazo	6	57	0	0	6	100
Almacén El Machetazo	4	20	0	0	4	100
Super Mercados Pueblo	2	5	0	0	2	100
Super Mercados El Fuerte	1	5	0	0	1	100
Novey	1	12	0	0	1	100

RECOMENDACIONES

- Sancionar a los comercios que se encuentran con errores en los sistemas de scanner sin distinción de que dichos errores sean sobrecargo o bajocargo, 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 establecidas por el comerciante y anunciada en el producto 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.

CONCLUSIÓN

Con los resultados obtenidos en esta verificación podemos concluir que los sistemas de scanner utilizados por los diferentes comercios no son actualizados con la debida frecuencia, 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.

Adjunto: Cuadro de Resultados.

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

VERIFICACIÓN DE SISTEMAS DE SCANNER

dic-10

Fecha	Acta Nº	Empresa	Muestra			Errores			Porcentajes		Cumple	No Cumple
			Seleccio- nada	Fuera de la Base de Datos	Ajustada	Total	Sobre Cargo	Bajo Cargo	Error	Exactitud		
						171					4	34
diciembre, 01	01610	Farmacias Arrocha - Los Andes	75	0	75	0	0	0	0	100	X	-
diciembre, 06	01642 01643	Super Centro El Tajonazo No.1	100	1	99	20	14	6	20.2	79.8	-	X
diciembre, 07	01644 01645	Super Centro El Tajonazo - Frente a Bda. Bello Amor	100	0	100	15	10	5	15	85	-	X
diciembre. 09	01646 01647	Novey No.3	100	0	100	12	6	6	12	88.00	-	X
diciembre, 09	01648	Super Mercado 99 La Chorrera	100	0	100	1	1	0	1	99	-	X
diciembre, 16	01150	El Machetazo No.3 - San Miguelito	100	0	100	7	4	3	7	93	-	X
diciembre, 16	01551	Super Centro El Fuerte	100	0	100	5	2	3	5	95	-	X
diciembre, 16	01556	Super Mercado Xtra Altos de las Acacias	75	0	75	1	0	1	1.33	98.67	-	X
diciembre, 16	01557	Super Mercado 99 Juan Díaz	75	0	75	0	0	0	0	100	X	-
diciembre, 16	01614	Super Centro El Tajonazo - Frente a Bda. Bello Amor	100	0	100	1	0	1	1	99	-	X
diciembre, 16	01562	Super Mercado Rey Dorado	100	0	100	4	3	1	4	96	-	X
diciembre, 16	01563	Super Mercado 99 Dorado	100	0	100	6	2	4	6	94	-	X
diciembre, 16	01568	El Machetazo Calidonia	100	0	100	1	0	1	1	99	-	X
diciembre, 16	01569	Super Mercado 99 Calidonia	100	0	100	2	1	1	2	98	-	X
diciembre, 16	01574	Super Mercado Riba Smith Bella Vista	100	0	100	1	0	1	1	99	-	X
diciembre, 16	01575	Super Mercado Rey Vía España	100	0	100	3	1	2	3	97	-	X
diciembre, 16	01582	Super Mercado 99 San Miguelito	100	0	100	3	1	2	3	97	-	X
diciembre, 16	01585	Super Mercado Xtra San Miguelito	100	0	100	4	1	3	4	96	-	X
diciembre, 16	01612	Super Mercado Xtra 24 diciembre	100	0	100	7	4	3	7	93	-	X
diciembre, 16	01616	Super Mercado Rey Vista Alegre	100	0	100	5	0	5	5	95	-	X

DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIÓN DE SISTEMAS DE SCANNER

dic-10

Fecha	Acta Nº	Empresa	Muestra			Errores			Porcentajes		Cumple	No Cumple
			Seleccio- nada	Fuera de la Base de Datos	Ajustada	Total	Sobre Cargo	Bajo Cargo	Error	Exactitud		
						171					4	34
diciembre, 16	01649	Super Mercado 99 La Doña	100	0	100	7	4	3	7	93	-	X
diciembre, 23	01592	Super Mercado Punta Pacífica	100	0	100	7	3	4	7	93	-	X
diciembre, 23	01593	Super Mercado Riba Smith Multi Plaza	100	0	100	0	0	0	0	100	X	-
diciembre, 23	01596	Super Mercado Xtra Arraiján	100	0	100	1	0	1	1	99	-	X
diciembre, 23	01620	El Machetazo Tocumen	100	0	100	8	7	1	8	92	-	X
diciembre, 27	01558	Super Mercado Rey Chorrera	75	0	75	1	1	0	1.33	98.67	-	X
diciembre, 27	01576	Super Mercado 99 Valle Hermoso	75	0	75	0	0	0	0	100	X	-
diciembre, 27	01577	El Machetazo Arraiján	75	0	75	4	0	4	5.33	94.67	-	X
diciembre, 27	01580	Super Mercado Rey Vista Alegre	75	0	75	4	4	0	5.33	94.67	-	X
diciembre, 27	01581	Super Centro El Tajonazo	75	0	75	6	4	2	8	92	-	X
diciembre, 27	01588	Super Mercado 99 Plaza Italia	75	0	75	7	0	7	9.33	90.67	-	X
diciembre, 27	01589	Super Mercado El Pueblo	75	0	75	4	2	2	5.33	94.67	-	X
diciembre, 27	01597	Super Mercado Xtra Arraiján	75	0	75	4	1	3	5.33	94.67	-	X
diciembre, 27	01598	Super Mercado Xtra Vista Alegre	75	0	75	2	2	0	2.67	97.33	-	X
diciembre, 27	01613	Super Centro El Tajonazo No.1	75	0	75	8	0	8	11	89	-	X
diciembre, 27	01617	Super Centro El Tajonazo No.2	75	0	75	7	3	4	9.33	90.67	-	X
diciembre, 27	01559	Super Mercado Pueblo Barrio Balboa	75	0	75	1	0	1	1.33	98.67	-	X
diciembre, 27	01565	Super Mercado Xtra Chorrera	75	0	75	2	1	1	2.67	97.33	-	X