

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

VERIFICACIÓN METROLÓGICA

*VERIFICACIÓN DE SCANNER
Del 29 DE ABRIL AL 20 DE MAYO DE 2008*

Coordinador: Erick Rover.

Panamá, 26 mayo de 2008

OBJETIVO

- *Garantizar el cumplimiento de lo establecido en el, Artículo N° 36 de la Ley N° 45 de 31 de octubre de 2007, sobre las obligaciones del proveedor.*
- *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 el sistema de cobros por scanner.*
- *Conocer el comportamiento 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 aspecto que deben exigir al momento de realizar una compra en establecimientos que utilicen el sistema de scanner como mecanismo de cobro.*

AREA DE APLICACIÓN

Esta verificación se llevó a cabo en las cadenas grandes de Súper Mercados ubicados en las áreas de Panamá Oeste y área Metropolitana.

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.

METODOLOGÍA

1. *Al llegar al comercio, una vez presentadas las credenciales que nos autoricen 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 25 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 registrados en el sistema de scanner 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:**

Se refiere a la cantidad de 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:**

Se refiere a la cantidad de productos que comprenden la muestra total luego de ser descontados los productos que resultaron fuera de la base de datos.

➤ **Error:**

Se refiere a la cantidad de productos en los que no hubo coincidencia entre el precio marcado y el registrado en el sistema de scanner. Esta cantidad debe ser calculada en número y porcentaje.

➤ **Exactitud:**

Se refiere al porcentaje de exactitud con que cuenta el sistema de scanner evaluado según la muestra seleccionada.

➤ **Sobrecargo:**

Se refiere a la cantidad de productos que resultaron con precios superiores a los anunciados.

➤ **Bajocargo:**

Se refiere a la cantidad de productos que resultaron con precios inferiores a los anunciados.

6. Los datos obtenidos luego del análisis antes descrito son consignados en el Acta de Verificación

RESULTADOS

Durante esta verificación se visitó un total de 27 comercios de los cuales solamente 5 resultaron con un nivel de efectividad en su sistema de scanner de un 100% lo cual representa el 18.52% y 22 comercios o sea el 81.48% resultaron con errores en sus sistemas de scanner.

Ver resultados finales en el cuadro N° 1: del operativo de Scanner.

CUADRO N°1 COMPARATIVO DE CUMPLIMIENTO

COMERCIOS VERIFICADOS	EVALUACION DE CUMPLIMIENTO			
	CUMPLE		NO CUMPLE	
	Cantidad	%	Cantidad	%
27	5	18.52	22	81.48

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 sin distinción de que dichos errores sean sobrecargos o bajocargos, ya que consideramos 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 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.*

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.

AUTORIDAD DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
DIRECCION NACIONAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
VERIFICACIÓN DE SCANNER DEL 29 DE ABRIL AL 16 DE MAYO DE 2008
RESUMEN DEL NIVEL DE EFECTIVIDAD Y ERROR DE LOS COMERCIOS VERIFICADOS

Nº DE ACTA	FECHA	COMERCIO	DIRECCION	TOTAL DE MUESTRA	FUERA DE LA BASE DE DATOS	MUESTRA AJUSTADA	PRODUCTOS CON ERROR	PRODUCTOS CON SOBRECARGO	PRODUCTOS CON BAJOCARGO	PORCENTAJE DE ERROR	PORCENTAJE DE EXACTITUD
* 00585	29/04/2008	Super Mercado El Rey	Dorado	100	0	100	1	0	1	1	99
00587	05/05/2008	Super Mercado El Rey	La Chorrera	100	0	100	11	6	5	11	89
01191	05/05/2008	Super Mercado El Machetazo	Arraijan	100	0	100	3	1	2	3	97
* 01192	06/06/2008	Super Mercado Xtra	La Chorrera	100	1	99	6	3	3	6.06	93.94
00589	06/06/2008	Super Mercado Pueblo	La Chorrera, Las Americas	100	0	100	2	0	2	2	98
01193	06/06/2008	Super Mercado Pueblo	La Chorrera, Las Americas	100	0	100	0	0	0	0	100
00590	06/06/2008	Super Mercado El 99	La Chorrera C/C Plaza Italia	100	0	100	7	3	4	7	93
00591	08/08/2008	Super Mercado El Rey	Vista Alegre	100	0	100	7	1	6	7	93
01194	08/08/2008	Super Centro El Tajonazo	Arraijan, Vista Alegre	100	0	100	8	2	6	8	92
01195	08/08/2008	Super Centro El Tajonazo	Arraijan, Vacamonte	100	0	100	8	6	2	8	92
00593	09/09/2008	Super Mercado El Rey	Coronado	100	0	100	7	5	2	7	93
01196	09/09/2008	Super Mercado Xtra	Arraiján	100	0	100	5	3	2	5	95
01198	12/12/2008	Super Mercado Riba Smith	Bella Vista	100	0	100	0	0	0	0	100
01197	12/12/2008	Super Mercado El Machetazo	Calidonia	100	0	100	6	0	6	6	94
00596	12/12/2008	Super Mercado El Rey	Villa Lucre	100	0	100	9	9	0	9	91
00595	12/12/2008	Super Mercado El 99	Plaza Carolina	100	0	100	5	2	3	5	95
00597	14/05/2008	Super Mercado El 99	Calidonia	100	0	100	3	2	1	3	97
00599	14/05/2008	Super Mercado El Rey	C/C Mi Provincia	100	1	99	10	6	4	10.1	89.9
00700	14/05/2008	Super Mercado Riba Smith	Trasistmica	100	0	100	10	4	6	10	90
00701	14/05/2008	Super Mercado El 99	Bethania	100	0	100	0	0	0	0	100
00702 / 00704	15/15/2008	Mr. Precio	Villa Belén	100	0	100	16	10	6	16	84
00705	15/15/2008	Super Mercado El Machetazo	Tocúmen	100	0	100	3	2	1	3	97
00725	15/15/2008	Super Mercado El Machetazo	Avenida Central	100	0	100	0	0	0	0	100
00726 / 00727	15/15/2008	Super Mercado El Rey	Albrook	100	0	100	14	9	5	14	86
00728	16/05/2008	Super Mercado Xtra	Las Acacias	100	0	100	0	0	0	0	100
00706	16/05/2008	Super Mercado Xtra	Los Pueblos	100	0	100	2	0	2	2	98
00708	16/05/2008	Super Mercado El Rey	Chanis	100	0	100	6	4	2	6	94

* Comercios atendidos por denuncias.