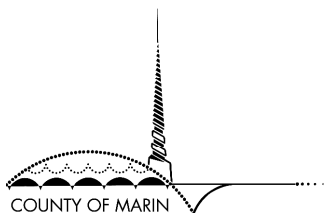


---

Reporte de Protección  
al Consumidor del Condado  
de Marin de 2022

**DOLARES**  
**Y**  
**SENTIDO**

*Protección de los intereses del  
consumidor y del mercado*



---

Junta de Supervisores del Condado de Marin

**Mary Sackett**, Distrito 1

**Katie Rice**, Distrito 2

**Stephanie Moulton-Peters**, Distrito 3

**Dennis Rodoni**, Distrito 4

**Eric Lucan**, Distrito 5

Estimados Supervisores:

Me complace presentar el séptimo reporte anual de Protección al consumidor del condado de Marin. Este reporte resalta algunos de los servicios de protección al consumidor que el Departamento de Pesos y Medidas presentó a los residentes, visitas y negocios de Marin en 2022.

Saliendo de la pandemia de COVID-19, el condado de Marin sigue siendo un lugar ideal para vivir, trabajar y visitar, disfrutar de un entorno de negocios próspero y que atrae entre 12 y 14 millones de visitas al año. Nuestro Departamento sigue atendiendo y protegiendo a Marin asegurando la precisión y la equidad en el mercado y velando por el bienestar económico de los consumidores y los negocios de Marin.

Cabe destacar este año la investigación de nuestro Departamento sobre las puestas en práctica del Valor de Reembolso de California (CRV) en los negocios locales, una tarifa estatal que se cobra a los consumidores por comprar ciertos envases de bebidas reciclables. Nuestro Departamento inspeccionó varias tiendas de Marin para evaluar si los comercios locales están cobrando correctamente el CRV. Esta investigación está en curso.

En 2022, nuestros inspectores hicieron más de 12,537 inspecciones en más de 380 negocios únicos de Marin para verificar la exactitud de los dispositivos de pesaje y medición y de los precios cobrados a los consumidores.

Si los consumidores tienen preocupaciones sobre la exactitud de los precios o de los dispositivos comerciales, los animamos a comunicarse con nosotros inmediatamente para que nuestros inspectores puedan investigar. Por otro lado, si un negocio tiene preguntas sobre los requisitos de fijación de precios, no debe dudar en comunicarse con nosotros.

Respetuosamente,



Stefan P. Parnay  
Comisionado de Agricultura  
Director de Pesos y Medidas

---

# Números a Simple Vista

Gastos de Pesos y Medidas	\$576,582
Ingresos de Pesos y Medidas	\$282,204

Total de empleados	14
Pesos y medidas de los inspectores/admin FTE*	2.34
Total de horas del programa de Pesos y Medidas	4,599

Negocios inspeccionados (lugares únicos)	387
Total de inspecciones hechas (dispositivos y artículos de precio)	12,537
Preocupaciones de los consumidores investigadas	41

Inspecciones de exactitud de precios hechas	307
Exactitud de precios de artículos inspeccionados	10,277
Artículos cobrados en exceso al cliente	467
Artículos cobrados de menos al cliente	332

Dispositivos inspeccionados y sellados	1,991
Dispositivos inspeccionados más frecuentemente:	
Bombas de gas	1,081
Medidores auxiliares eléctricos (parques de casas rodantes, puertos deportivos, apartamentos)	310
Básculas de encimera y de cálculo	469

Avisos de infracción extendidos (a 169 negocios)	226
Infracciones más frecuentes:	
• Los negocios no mantienen la precisión de los equipos de pesaje y medición	
• Las tiendas cobran de más a los clientes	
• El cliente no puede ver el precio o peso del artículo al hacer la compra	

\* Equivalente a tiempo completo

Todas las cifras se refieren al año fiscal 2022 (7/1/21– 6/30/22).

# Exactitud de Precios

Los inspectores de Pesos y Medidas de Marin habitualmente hacen auditorías de verificación de precios en negocios que usan sistemas automatizados de punto de venta (por ejemplo, escáner de código de barras/UPC o códigos de búsqueda de precios) para verificar que los precios cobrados a los clientes coincidan con los precios publicados en la tienda o que anuncia la tienda.

Cuando los sistemas de registro computarizados no son exactos, es posible que se cobre de más a los clientes y que ellos no sepan que pagaron un precio superior al publicado o anunciado.

La legislación de California prohíbe a los negocios cobrar un precio superior al publicado o anunciado.

Los clientes tienen derecho al precio más bajo anunciado o publicado para cualquier artículo a la venta en una tienda.



*Según un anuncio promocional como este, todos los artículos de esta mesa deberían costar \$5.00 al escanearlos en la caja registradora. Si le cobran más, el cliente debe hablar y pedir el precio más bajo de \$5.00, como lo exige la ley.*

**¿Se les cobra de más o menos a los consumidores con más frecuencia?**



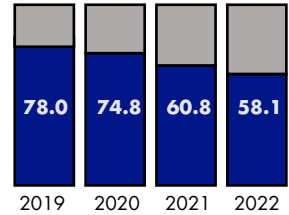
Estadísticas de inspección de transacciones de exactitud de precios del condado de Marin, FY2022.

El año pasado, el Departamento hizo inspecciones de verificación de precios en cada ciudad y pueblo de Marin.

Se hicieron 307 visitas de inspección de verificación de precios en 216 negocios únicos en todo el Condado.

El 58 % de los negocios de Marin inspeccionados cumplió los requisitos de exactitud de precios en la inspección inicial.

*Las Empresas de Marin cumplen con los requisitos de exactitud de precios en la inspección inicial*



Cuando un negocio no pasa una inspección, se vuelve a inspeccionar mensualmente hasta que cumpla las reglamentaciones de California.

■ Cumple  
■ No cumple

Para asegurarse de la equidad en el mercado y proteger a los negocios, las inspecciones también identifican cuando un negocio cobra menos a los clientes para que el negocio pueda mejorar el sistema de precios y cobrar a los clientes la cantidad correcta que esperan pagar.

## **RENDIMIENTO DE LOS PRECIOS COMERCIALES:**

De los 10,227 artículos inspeccionados en 2022 en Marin para comprobar la exactitud de los precios, 467 o el 4.5 %, pasaron como “cargos de más” en la caja registradora. Esto dio como resultado 170 avisos de infracción extendidos a 109 negocios únicos en el condado de Marin. A 37 establecimientos se les extendió más de un aviso de infracción.

## **CONSEJO PARA LOS NEGOCIOS:**

Asegúrese de quitar los carteles promocionales inmediatamente después de la fecha de caducidad de la venta u oferta especial: por ley, no existe ningún cartel de venta caducado. Si el cartel todavía está puesto, ese es el precio que sus clientes tienen derecho a pagar por ley.

# Gasolineras

Cuando usted compra gasolina, quiere estar seguro de que recibe lo que ha pagado. Y la estación de servicio quiere que le paguen por toda la gasolina que le entregan.

Para garantizar la exactitud de los surtidores de combustible en Marin, los inspectores comprueban los surtidores con regularidad.

Los dispositivos que dispensan una gama de combustibles - gasolina, diésel, propano e hidrógeno - en lugares como estaciones de servicio, puertos deportivos y agencias de alquiler de equipos deben cumplir las normas de rendimiento de California.



## ¿SABÍA USTED?

Las bombas de gasolina deben tener una precisión de tolerancia de aproximadamente el **99.5 %** para cumplir con los requisitos estatales.

## AIRE Y AGUA GRATIS

La ley de California exige a los operadores de estaciones de servicio que proporcionen aire comprimido, agua y un medidor de aire gratuitos a los clientes que compren gasolina o combustible diésel.



Sólo los dispositivos que cumplen los requisitos de California reciben el Sello del Condado de Marin.

Si no ve el sello o sospecha que el surtidor no funciona correctamente, llámenos inmediatamente al 415-473-7888.

El color del sello cambia cada año.

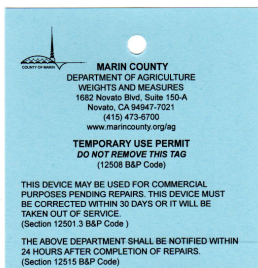
En 39 de las 67 estaciones de servicio de Marin, se inspeccionaron 1,209 surtidores de combustible el año pasado. 1,081 surtidores pasaron la inspección y 128 se marcaron por problemas.

En la inspección inicial se comprobó que el 89.4 % de los surtidores de carburantes del comercio de Marin examinados en 2022 eran exactos.

Los surtidores que no cumplen las normas de California se “etiquetan” inmediatamente.

Una etiqueta roja significa que la bomba no se puede usar hasta que la repare un técnico autorizado por el estado; la bomba es bloqueada por los inspectores. En 2022 se extendieron 20 etiquetas rojas a medidores de combustible inexactos o incorrectos.

Una etiqueta azul indica que el surtidor está “sobredimensionado”, es decir, que da al cliente más de lo que está pagando; el surtidor puede utilizarse en este estado hasta 30 días mientras se espera su reparación.



## ALERTA DE SKIMMER (CLONACIÓN) DE TARJETA DE CRÉDITO



Si sospecha que un surtidor de gasolina puede tener un skimmer de tarjeta de débito/crédito, notifíquelo a nuestro Departamento y/o a las fuerzas de orden público locales para que podamos investigar.

## ¿DINERO EN EFECTIVO O CRÉDITO?

A menos que los letreros muestren lo contrario, las gasolineras deben ofrecer el precio de dinero en efectivo para el combustible vendido a los clientes con tarjeta de débito.

# Balanzas

Muchos productos se venden en función del peso: frutas y verduras, alimentos preparados para llevar, carne y marisco, charcutería y quesos.

Los dispositivos de pesaje también se utilizan en una variedad de aplicaciones especializadas en torno a Marín, como el ganado y los productos ganaderos, la uva a granel, el envío de paquetes, la joyería y los metales preciosos, los materiales de jardinería y las básculas de vehículos.



El **89.8 %** de las balanzas de Mostrador e Informática de Marín probadas en 2020 fueron consideradas precisas en la inspección inicial.

Las balanzas que los inspectores del Departamento consideren inexactas a favor del negocio o del vendedor se colocan **FUERA DE SERVICIO**. La balanza no puede ser utilizada en transacciones comerciales hasta que sea revisada por un técnico con licencia estatal.

## ¿PAGA USTED POR EL ENVASE CUANDO NO DEBERÍA HACERLO?

Es ilegal vender cualquier producto por peso sin restar el peso de su envase, envoltorio o material no consumible, como el embalaje.

Las balanzas deben estar "taradas" para deducir el peso de esos materiales, de modo que el cliente sólo paga por el peso neto del producto.

Ejemplos:

- Contenedores para llevar delicatessen
- Envoltorios de papel o plástico
- Bolsas
- Platos y utensilios en los mostradores de comida





## Básculas comerciales inspeccionadas en Marin en 2022:

Negocios inspeccionados (lugares únicos)	111
Total de inspecciones hechas en básculas	583
Básculas selladas (cumplen las normas de uso)	527

Algunas de las básculas probadas y precintadas de manera más frecuente en Marin el año pasado incluyeron:

- Báscula de cálculo (indica peso y precio) 457
- Báscula de plataforma (envío de paquetes, tintorerías) 20
- Báscula de encimera (indica el peso) 12
- Báscula colgante (mercado de agricultores, ferretería) 8
- Báscula para ganado (más de 2,000 lb) 14

## CONOZCA EL PESO

Usted tiene derecho a ver el peso del artículo que compra.

La pantalla/indicador de peso debe estar visible tanto para el cliente como para el operador, por eso muchas básculas tienen pantallas de visualización en ambos lados.



**Cuando compre, asegúrese de verificar que el precio publicado o anunciado es el que realmente está pagando en la caja registradora. En los comercios de Marin, estas pegatinas en las cajas registradoras recuerdan a los clientes que deben inspeccionar los recibos y ponerse en contacto con nosotros si sospechan que les han cobrado de más.**

### Check Your Receipt!

*Call us if you think you were overcharged.*

**Marin County Weights & Measures Department**

Consumer Protection is what we do.

**(415) 473-7888**



By law, you are entitled to the lowest advertised or posted price for items offered for sale by this store.

### ¡Verifique Su Recibo!

*Llámenos si piensa que le han cobrado de más.*

**Departamento de Pesos y Medidas del Condado de Marin**

Protección al Consumidor es lo que hacemos.

**(415) 473-7888**



Por ley, usted tiene derecho al precio más bajo anunciado o exhibido para los artículos ofrecidos a la venta en esta tienda.

# Especial Atención al Consumidor

En 2022 el Departamento lanzó una investigación de protección al consumidor sobre el cobro inapropiado de tarifas de CRV (Valor de Reembolso de California) en envases de bebidas que vendían los comercios en Marin.

Según las reglamentaciones estatales, los comercios tienen permitido cobrar a los consumidores una tarifa de CRV de 5 o 10 centavos en ciertos envases de bebidas, según el contenido, tamaño y material del envase.

Como respuesta a la queja de un residente de Marin que alegaba que una gran tienda de comestibles cobraba indebidamente CRV en envases no elegibles para CRV, el Departamento hizo auditorías en varias tiendas del condado.



<https://calrecycle.ca.gov/bevcontainer>

Eligible	Not Eligible	When in Doubt
for California Redemption Value (CRV)	for California Redemption Value (CRV)	Check the label on the container
		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Beer and Malt Beverages</li><li>• Wine Coolers</li><li>• Carbonated Fruit Drinks, Water, or Soft Drinks</li><li>• Noncarbonated Fruit Drinks, Water, or Soft Drinks</li><li>• Coffee and Tea Beverages</li><li>• 100% Fruit Juice less than 46 oz.</li><li>• Vegetable Juice 16 oz. or less</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Milk</li><li>• Medical Food</li><li>• Infant Formula</li><li>• Wine</li><li>• Spirits</li><li>• 100% Fruit Juice 46 oz. or more</li><li>• 100% Vegetable Juice more than 16 oz.</li><li>• Food and Non-Beverage Containers</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• "California Redemption Value"</li><li>• "CA Redemption Value"</li><li>• "California Cash Refund"</li><li>• "CA CRV"</li><li>• "CA Cash Refund"</li></ul>

Nuestros resultados documentan muchos casos de tiendas que cobran CRV en productos no elegibles o no tienen marcada la tarifa de CRV.

Estos cobros excesivos perjudican a los consumidores porque pagan CRV pero no pueden recuperarlo al canjear la botella porque los envases no están marcados para CRV.

El Departamento está trabajando con sus homólogos de Pesos y Medidas en otros condados de California, la División de Normas de Medición de California (California Division of Measurement Standards), CalRecycle (la agencia estatal responsable del programa de CRV) y los comercios para ampliar la investigación y tomar medidas para garantizar que no cobren indebidamente las tarifas de CRV a los consumidores.

Si tiene una preocupación o una queja sobre un negocio en Marín, comuníquelo inmediatamente a nuestra oficina.

## **OPCIONES DE AYUDA AL CONSUMIDOR**

Teléfono: (415) 473-7888

Correo electrónico:  
Marin.Dept.Ag@MarinCounty.org

Formulario En línea:  
<https://www.marincounty.org/depts/ag/consumer-complaint-form>

En 2022 nuestro Departamento respondió 41 consultas, preocupaciones y quejas de clientes sobre negocios que operan en Marin. Esto supuso un aumento del 70 % con respecto al año anterior. A menudo, las quejas están relacionadas con cobros de más en los comercios, acusaciones sobre bombas de gasolina que “descuentan” combustible a los clientes o skimmers de tarjeta de débito/crédito.

## **COMPRE CON CUIDADO:**

Debido a los frecuentes cobros excesivos a los consumidores y al incumplimiento de las inspecciones de verificación de precios en las tiendas de California, a algunos negocios se les han impuesto acuerdos legales o medidas cautelares a través de los tribunales. Para cualquier artículo cobrado en exceso y señalado a la tienda, algunas tiendas dan el artículo gratis o proporcionan una tarjeta de regalo de \$ 5 - asegúrese de preguntar.

Según los registros judiciales disponibles al público, entre los negocios con requerimientos/acuerdos judiciales actuales y pasados se encuentran:

**7-Eleven**

**BestBuy**

**CVS**

**Kohl's**

**Office Depot**

**Petco**

**RiteAid**

**Safeway**

**Staples**

**Target**

**Walgreens**

**Whole Foods**

---

# Condado de Marin

## Departamento de Agricultura, Pesos y Medidas

1682 Novato Boulevard, Suite 150-A  
Novato, CA 94947

(415) 473-6700 T  
(415) 473-7543 F  
CRS Dial 711

<http://www.marincounty.org/depts/ag>

(415) 473-7888 Línea de Ayuda al Consumidor

### Personal

Comisionado de Agricultura  
Director de Pesos y Medidas  
Stefan Parnay

Comisionado Adjunto de Agricultura  
Director Adjunto de Pesos y Medidas  
Scott Wise

Inspector Supervisor de Agricultura, Pesos y Medidas  
Dann Walters

Inspectores de Agricultura, Pesos y Medidas

Ryan Atwood

Anna Dirkse

Kayla Friedrichsen

Johanna Good

Allison Klein

Alexa Schieferecke

Eric Smith

Raoul Wertz

Asistente Principal de Programas Agrícolas  
Eric Richardson

Asociado de Servicios Administrativos  
Tanya Nelson

Asistentes de oficina  
Terra Cruz Mary Wahlberg

Las solicitudes de adaptación pueden hacerse llamando al  
(415) 473-6700 (Voz), al (415) 473-3232 (TTY)  
o por correo electrónico a [SWise@marincounty.org](mailto:SWise@marincounty.org).

Hay copias de documentos disponibles en formatos alternativos, previa solicitud.