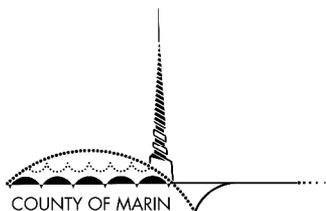

Informe de Protección
al Consumidor del Condado
de Marin de 2021

DOLARES
Y
SENTIDO

*Protección de los intereses del
consumidor y del mercado*



Junta de Supervisores del Condado de Marin

Damon Connolly, Distrito 1

Katie Rice, Distrito 2

Stephanie Moulton-Peters, Distrito 3

Dennis Rodoni, Distrito 4

Judy Arnold, Distrito 5

Estimados Supervisores:

Me complace presentar el sexto Informe anual de Protección al Consumidor para el Condado de Marin. Dicho informe destaca algunos de los servicios de protección al consumidor que el Departamento de Pesos y Medidas les proporcionó a los residentes, visitantes y comercios de Marin en el 2021.

En un año interrumpido por la pandemia del COVID-19, nuestro Departamento continuó prestando servicio y protección al condado de Marin. Nuestro Departamento sirve a los intereses del público al asegurar una precisión y equidad en el mercado y al proteger el bienestar económico de los residentes y comercios de Marin.

En el 2021, nuestros inspectores llevaron a cabo 6.449 inspecciones en 307 comercios exclusivos de Marin para asegurar la precisión de los dispositivos de peso y medida y de los precios que se cobran a los consumidores.

Nuestro Departamento insta a todos los consumidores a realizar sus compras con cuidado, a prestar atención a los precios publicados y a las ofertas promocionales, y a siempre guardar y verificar sus recibos para asegurar que paguen el precio correcto por la mercancía y los servicios que compran.

Si los consumidores tienen alguna inquietud sobre precios o la precisión de los dispositivos comerciales, les instamos a contactarnos de inmediato de modo que nuestros inspectores puedan investigar. Por otra parte, si un comercio tiene preguntas sobre los requerimientos para los precios, no debe dudar en contactarnos.

Respetuosamente,



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

NÚMEROS a SIMPLE VISTA

Gastos de Pesos y Medidas	\$554,531
Ingresos de Pesos y Medidas	\$241,784

Total de Empleados	13
Pesos y Medidas de los Inspectores/Admin FTE*	2.7
Total de Horas del Programa de Pesos y Medidas	4,353

Empresas Inspeccionadas	307
Total de Inspecciones Realizadas (dispositivos y precios)	6,449
Inquietudes Investigadas de los Consumidores	24

Inspecciones Realizadas de Exactitud de Precios (lugares)	146
Artículos Inspeccionados por Exactitud de los Precios	4465
Artículos Encontrados Facturados en Exceso al Cliente	137
Artículos Encontrados Facturados de Menos al Cliente	87

Dispositivos Inspeccionados y Sellados	1,792
Dispositivos Más Comunes Inspeccionados:	
Surtidor de Gasolina	892
Sub-medidores Eléctricos	505
Balanzas Informáticas y Contador	262

Avisos de Infracción Emitidos (a 134 empresas)	150
--	-----

Infracciones Más Comunes:

- Equipos de pesaje/medición no mantenidos con precisión
- Los comercios cobran de más a los clientes
- El cliente no puede ver el precio o el peso del artículo en el momento de la compra

* Equivalente a tiempo completo

Todas las cifras se refieren al año fiscal 2021 (7/1/20– 6/30/21).

EXACTITUD DE LOS PRECIOS

Los inspectores de Pesos y Medidas de Marin realizan regularmente auditorías de verificación de precios en los negocios que utilizan 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 coinciden con los precios publicados en la tienda o anunciados por la misma.

Cuando los sistemas de registro informáticos son imprecisos, los clientes pueden recibir un cobro excesivo y no ser conscientes de que han pagado un precio superior al publicado o anunciado.

La ley de California prohíbe a los comercios cobrar un precio superior al publicado o anunciado.

Los clientes tienen derecho a recibir el precio más bajo anunciado o publicado para cualquier artículo puesto a la venta por una tienda.



Con un letrero promocional del "dos por" como este, una sola pizza debe cobrarse a \$12.50 en la caja registradora. Si se cobra por más de eso, el cliente debe pronunciarse y solicitar el precio más bajo, como lo requiere la ley. Las leyes de California requieren que las tiendas publiquen condiciones de venta tales como "un solo artículo a precio regular."

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



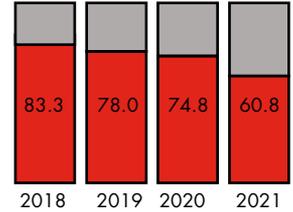
Estadísticas de inspección de transacciones de exactitud de precios del condado de Marin, FY2021.

El año pasado, el Departamento realizó inspecciones de verificación de precios en todas las ciudades y pueblos de Marin.

Se realizaron 146 visitas de inspección de verificación de precios en 126 negocios únicos en todo el condado.

El 60,8% de las empresas de Marin inspeccionadas cumplieron con los requisitos de precisión de precios en la inspección inicial.

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



Cuando una empresa no pasa una inspección, se vuelve a inspeccionar mensualmente hasta que cumpla con las regulaciones de California.

Para garantizar la equidad en el mercado y proteger a las empresas, las inspecciones también identifican cuándo una empresa cobra menos a los clientes para que la empresa pueda mejorar su sistema de precios para cobrar a los clientes la cantidad correcta que esperan pagar.

COMPORTAMIENTO DE LOS PRECIOS DE LAS EMPRESAS:

De los 4.465 artículos inspeccionados para comprobar la exactitud de los precios en 2021 en Marín, 137, o el 3,1%, se registraron como "cargos excesivos" en la caja registradora. Esto dio lugar a 59 avisos de infracción emitidos a 54 negocios únicos en el condado de Marín. Cinco establecimientos tuvieron más de 1 aviso de violación emitido.

CONSEJO PARA LAS EMPRESAS:

Asegúrese de retirar 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 sigue en pie, ese es el precio que sus clientes tienen derecho a pagar

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.

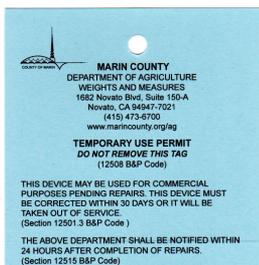
En 36 de las 67 estaciones de servicio de Marín, se inspeccionaron 953 surtidores de combustible el año pasado. 892 pasaron la inspección y 61 fueron marcados por problemas.

En la inspección inicial, el 93,6% de los surtidores de combustible al por menor de Marín examinados en 2021 se consideraron precisos.



Los surtidores que no cumplen las normas de California son "etiquetados" inmediatamente.

Una etiqueta roja significa que el surtidor no puede ser utilizado hasta que sea reparado por un técnico con licencia estatal; el surtidor es bloqueado por los inspectores. Se emitieron 33 etiquetas o marcas rojas a medidores de combustible erróneos o incorrectos en el 2021.



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 CLONACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO



Si sospecha que un surtidor de gasolina puede contener un "clonador" de tarjeta de crédito/débito, notifique a nuestro Departamento y/o a las fuerzas del orden locales para que podamos investigar.

¿CUÁNTAS GASOLINER AS HAY EN MARIN?

Marin cuenta con más de 1.800 surtidores de gasolina y combustible diesel.

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.



Las balanzas que los inspectores del Departamento consideran 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



Balanzas comerciales inspeccionadas en Marín en 2021:

Negocios inspeccionados (lugares únicos)	98
Total de Inspecciones Realizadas en balanzas	344
Balanzas Selladas (que cumplen las normas de uso)	326

Algunas de las balanzas más comunes inspeccionadas y precintadas en Marín en el último año son:

- Balanza informática (indica el peso y el precio) 258
- Balanza de Plataforma (envío de paquetes, tintorerías) 24
- Balanza de Mostrador (indica el peso) 4
- Balanza Colgante (mercado de agricultores, ferretería) 8
- Balanza para Ganado (2.000 - > 10.000 libras) 12

¿SABÍA USTED?

Las balanzas comerciales de Marín van desde las balanzas de prescripción y de joyería (que miden en milésimas de gramo o miligramos) hasta una balanza de vehículos con una capacidad de 120.000 libras.



El **92.8%** de las balanzas de Mostrador e Informática de Marín probadas en 2020 fueron consideradas precisas en la inspección inicial.

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 Marín, 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 Marín

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.

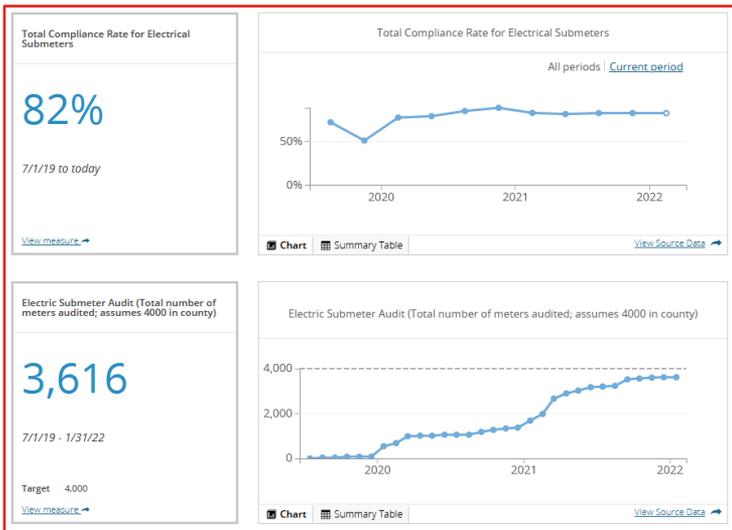
ESPECIAL ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

En el 2020, el Departamento lanzó una iniciativa en marcha para auditar a todos los sitios de venta de electricidad a consumidores finales por vía de sub medidores. Estos sitios incluyen algunos de los parques de casas móviles, muelles, y edificios de apartamentos que operan en el Condado de Marin.



El objetivo del Departamento con este proyecto es mejorar el cumplimiento con la frecuencia de pruebas para todas las instalaciones que miden y venden electricidad a través de sub medidores. Esto asegurará que los dispositivos sean precisos, que reflejen correctamente el uso de la electricidad por parte de cada cliente, y promuevan el costo exacto que se les cobre a los clientes y residentes.

Actualmente, han sido auditados 17 de los 26 sitios del Condado con sub medidores eléctricos. 82% de los medidores que operan en el Condado en la actualidad cumplen con los estándares de desempeño y frecuencia de inspección – el objetivo es un 100% de cumplimiento.



Usted puede rastrear el progreso en marcha en el Portal Abierto de Datos del Condado en <https://data.marincounty.org>

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 2021 nuestro Departamento respondió a 32 consultas, preocupaciones y quejas de clientes sobre negocios que operan en Marin. Esto fue una reducción del 25% del año anterior. Las quejas son a menudo por cobros en exceso en comercios al por menor o por alegatos de que las bombas de gasolina “les acortan” el combustible a los clientes.

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

Chris Cook

Anna Dirkse

Johanna Good

Allison Klein

Alexa Schieferecke

Susan Ventura

Raoul Wertz

Asistente Principal de Programas Agrícolas
Eric Richardson

Asociado de Servicios Administrativos
Tanya Nelson

Asistentes de oficina
Leslie Witt Terra Cruz

Las solicitudes de adaptación pueden hacerse llamando al
(415) 473-6700 (voz), al (415) 473-3232 (TTY)
o por correo electrónico a SParnay@marincounty.org.

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