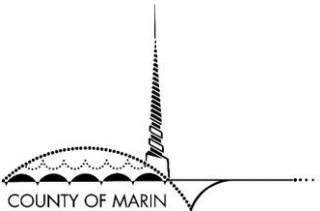


---

Informe de Protección  
al Consumidor del Condado  
de Marin de 2020

**DYLARES\$**  
**Y**  
**SENTIDO**

*Protección de los intereses del  
consumidor y del mercado*



Departamento de Pesos y Medidas

---

---

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:

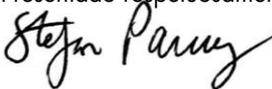
Me complace presentar el quinto Informe Anual de Protección al Consumidor del Condado de Marín. Este informe destaca algunos de los servicios de protección al consumidor que el Departamento de Pesos y Medidas proporcionó a los residentes, visitantes y negocios de Marín en 2020.

En un año perturbado por la pandemia de COVID-19, nuestro Departamento continuó sirviendo a Marín. Mientras que gran parte de nuestra fuerza de trabajo hizo la transición al teletrabajo, nuestro personal llevó a cabo cientos de inspecciones del sitio de forma segura, mientras que la utilización de la salud y las precauciones del lugar de trabajo. Y al igual que otros Departamentos, nuestro personal contribuyó a la importante labor del Servicio de Desastres que sirve a nuestras comunidades en estos tiempos difíciles.

Cabe destacar que el año pasado fue nuestra colaboración con la oficina del Fiscal del Distrito del Condado para investigar docenas de casos de presuntos precios abusivos. En marzo, el Gobernador Newsom firmó la Orden Ejecutiva N-44-20 que hizo ilegal el aumento del precio de los alimentos, los bienes de consumo o los suministros médicos y de emergencia en más de un 10 por ciento. El personal de nuestros dos departamentos trabajó en conjunto para ayudar a nuestra comunidad durante este tiempo de interrupción y dificultad económica.

En 2019, nuestro departamento se asoció con docenas de otros condados de todo California para realizar inspecciones especiales de precios y productos básicos dirigidas a zonas de bajos ingresos y encontró muchos problemas de precios y empaquetado. Esperamos dedicar un enfoque adicional -incluyendo importantes esfuerzos educativos y de divulgación- en los próximos años para servir a las poblaciones históricamente de bajos recursos de Marin, apoyando las iniciativas del Condado sobre diversidad, inclusión y equidad.

Presentado respetuosamente,



Stefan P. Parnay

Comisionado de Agricultura en funciones

Director en funciones de Pesos y Medidas

---

# NÚMEROS a SIMPLE VISTA

Gastos de Pesos y Medidas	\$782,875
Ingresos de Pesos y Medidas	\$266,990

Total de Empleados	14
Pesos y Medidas de los Inspectores/Admin FTE*	3.3
Total de Horas del Programa de Pesos y Medidas	6,634

Empresas Inspeccionadas	345
Total de Inspecciones Realizadas (dispositivos y precios)	8,489
Inquietudes Investigadas de los Consumidores	32

Inspecciones Realizadas de Exactitud de Precios (lugares)	223
Artículos Inspeccionados por Exactitud de los Precios	6,338
Artículos Encontrados Facturados en Exceso al Cliente	258
Artículos Encontrados Facturados de Menos al Cliente	165

Dispositivos Inspeccionados y Sellados	1,862
Dispositivos Más Comunes Inspeccionados:	
Surtidor de Gasolina	984
Sub-medidores Eléctricos	445
Balanzas Informáticas y Contador	269

Avisos de Infracción Emitidos (a 134 empresas)	204
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 2020 (1/7/19- 30/6/20).

# 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.



*Bajo un cartel promocional como éste, todos los artículos de esta mesa deberían figurar a 5 dólares al ser escaneados en la caja registradora. Si se cobra más, el cliente debe hablar y solicitar el precio más bajo al que tiene derecho por ley.*

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



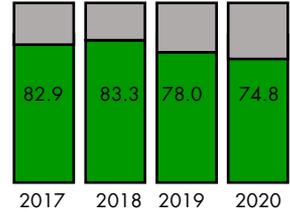
Estadísticas de inspección de transacciones de exactitud de precios del condado de Marin, FY2020.

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

Se realizaron 223 visitas de inspección de verificación de precios en 153 negocios únicos en todo el condado.

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

El 74,8% de las empresas de Marin inspeccionadas cumplieron con los requisitos de precisión 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 6.338 artículos inspeccionados para comprobar la exactitud de los precios en 2020 en Marín, 258, o el 4,1%, se registraron como "cargos excesivos" en la caja registradora. Esto dio lugar a 101 avisos de infracción emitidos a 65 negocios únicos en el condado de Marín. 19 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?

Gas pumps must be accurate to a tolerance of approximately **99.5%** to meet state requirements.

## 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 1.048 surtidores de combustible el año pasado. 984 pasaron la inspección y 64 fueron marcados por problemas.

En la inspección inicial, el 92,9% de los surtidores de combustible al por menor de Marín examinados en 2020 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 3 etiquetas rojas a medidores de combustible incorrectos en 2020.



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 GASOLINERAS 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.

En el ejemplo del yogur helado de la foto de la derecha, el peso de los vasos y las cucharas debe deducirse del total ("peso bruto") cuando se pesan los artículos y se pasan por la caja registradora.



## Balanzas comerciales inspeccionadas en Marín en 2020:

Negocios inspeccionados (lugares únicos)	96
Total de Inspecciones Realizadas en alanzas	381
Balanzas Selladas (que cumplen las normas de uso)	349

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

• Balanza informática (indica el peso y el precio)	253
• Balanza de Plataforma (envío de paquetes, tintorerías)	45
• Balanza de Mostrador (indica el peso)	16
• Balanza Colgante (mercado de agricultores, ferretería)	10
• Balanza para Ganado (2.000 - 10.000 libras)	10

### ¿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 **90.6%** 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 2019, el condado de Marin se unió a otros 26 condados de todo el estado para llevar a cabo inspecciones de verificación de precios centradas en los minoristas de las comunidades de bajos ingresos. Si bien los errores de precios afectan a todos los consumidores, estas inexactitudes tienen un efecto desproporcionado en los hogares desfavorecidos de bajos ingresos.

Los resultados importantes a nivel estatal de esta encuesta incluyen:

- Más del 62% de las tiendas visitadas para realizar compras de prueba (por ejemplo, carne, marisco y charcutería) presentaban infracciones, lo que dio lugar a un sobreprecio medio en dólares del 1,24%
- Casi uno de cada tres artículos preenvasados (por ejemplo, la charcutería pre-pesada) presentaba infracciones, con un sobreprecio medio del 1,8%
- Casi el 33% de los establecimientos inspeccionados para comprobar la exactitud de los precios en los puntos de venta con escáner presentaban infracciones, lo que supuso un sobreprecio medio de 1,63 dólares

Según el informe de todo el estado\*, "En las Comunidades Desfavorecidas los impactos económicos y los sobreprecios en el mercado son 3,8 veces superiores a la frecuencia de los resultados de cualquier encuesta anterior del condado o del estado realizada en los últimos nueve años".

En consonancia con las iniciativas de equidad del condado, nuestro departamento tiene previsto dedicar más esfuerzos a la educación y el escrutinio de los establecimientos minoristas que operan en las zonas desfavorecidas de Marin para garantizar que los miembros de la comunidad reciban un trato justo y equitativo en el comercio

## Sub-medidores eléctricos:

Como novedad, en 2020 el Departamento puso en marcha una iniciativa para auditar todas las instalaciones que venden electricidad a los usuarios finales a través de submedidores (parques de casas móviles, puertos deportivos, edificios de apartamentos). El objetivo del Departamento es mejorar el cumplimiento de la frecuencia de las pruebas en todas las instalaciones que miden y venden electricidad a través de submedidores, para garantizar que los dispositivos sean precisos y facturen correctamente a los clientes.

\*El Valor del Apoyo y la Coordinación Estatal de Pesos y Medidas en el Mercado: Ventajas necesarias para las comunidades desfavorecidas (dic. 2019)

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

## LÍNEA DE AYUDA AL CONSUMIDOR

(415) 473-7888

o

[Marin.Dept.Ag@MarinCounty.org](mailto:Marin.Dept.Ag@MarinCounty.org)

En 2020 nuestro Departamento respondió a 32 consultas, preocupaciones y quejas de clientes sobre negocios que operan en Marín. Esto fue un aumento del 39% desde el año anterior. Muchas de las quejas alegaron que los precios eran abusivos en violación de las órdenes estatales ordenadas por el Gobernador.

### 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 en Funciones  
Director de Pesos y Medidas en Funciones  
Stefan Parnay

Comisionado Adjunto de Agricultura  
Director Adjunto de Pesos y Medidas  
Stefan Parnay

Inspector Supervisor de Agricultura, Pesos y Medidas  
Scott Wise

Inspectores de Agricultura, Pesos y Medidas

Allison Klein  
Hugo Abaurre

Susan Ventura  
Ryan Atwood

Dann Walters  
Chris Cook

Raoul Wertz  
Johanna Good

Asistente Principal de Programas Agrícolas  
Eric Richardson

Asociado de Servicios Administrativos  
Tanya Nelson

Office Asistente de Oficina  
Leslie Witt

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](mailto:SParnay@marincounty.org).  
Hay copias de documentos disponibles en formatos alternativos, previa solicitud.