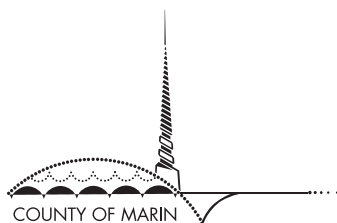


2025
Marin County
Reporte de protección al consumidor

DOLARE\$
Y
SENTIDO

Protección de los intereses
del consumidor y del mercado



Departamento de Pesos y Medidas

Estimado consumidor del condado de Marin,

Bienvenido al Informe sobre Protección del Consumidor de 2025, publicado por el Departamento de Pesos y Medidas del condado de Marin.

Este folleto ofrece orientación sobre compras, repostaje y protección del consumidor para los residentes de Marin. También destaca la labor continua que realiza nuestro departamento para mantener un mercado justo tanto para los compradores como para las empresas.

Entre los temas especiales del informe de este año se incluyen:

- **En el surtidor:** consejos para repostar que garantizan que reciba lo que paga en la gasolinera. Presentamos los requisitos de señalización y fijación de precios, así como aspectos a los que debe prestar atención al repostar.
- **Exactitud de los precios:** qué hacer cuando se encuentran dos precios diferentes indicados para el mismo artículo.
- **Compras por peso:** consejos para comprar artículos por peso y cómo saber si la báscula es precisa.

Gracias a la labor continua de divulgación y supervisión, el año pasado disminuyeron los sobrecostes a los consumidores y aumentó la precisión de las básculas y contadores comerciales. Se trata de una tendencia positiva que esperamos que continúe.

Le invitamos a ponerse en contacto con nuestro departamento si tiene alguna pregunta o duda sobre los precios en las tiendas, la calidad del combustible o la precisión de los dispositivos comerciales, o si tiene alguna sugerencia sobre cómo este informe podría resultarle más útil.

Respectfully submitted,



Joseph Deviney

Agricultural Commissioner

Director of Weights and Measures



Números a simple vista

Gastos de pesos y medidas	\$745,016
Ingresos de pesos y medidas	\$305,607
Total de empleados	14
Horas del departamento dedicadas a la protección del consumidor	5,754
Negocios inspeccionados (lugares únicos)	399
Total de inspecciones hechas (dispositivos y artículos de precio)	9,921
Preocupaciones de los consumidores investigadas	55
Inspecciones de exactitud de precios hechas	265
• Exactitud de precios de artículos inspeccionados	7,679
• Artículos cobrados en exceso al cliente	151
• Artículos cobrados de menos al cliente	187
Dispositivos comerciales inspeccionados y sellados	2,063

Dispositivos inspeccionados más frecuentemente:

• Bombas de gas	851
• Medidores auxiliares eléctricos (parques de casas rodantes, Puertos deportivos, apartamentos)	768
• Básculas de encimera y de cálculo	361
Avisos de infracción extendidos (a 142 negocios)	193

Most common violations:

- Los comercios no realizan un mantenimiento adecuado de los equipos de pesaje y medición
- Se cobran precios más elevados en caja que los anunciados en las tiendas
- El cliente no puede ver el precio o el peso del artículo en el momento de la compra

Todas las cifras corresponden al ejercicio fiscal 2025, que abarca desde el 1 de julio de 2024 hasta el 30 de junio de 2025.



Enfoque especial para el consumidor

Gasolineras y surtidores de combustible

Con el aumento de los precios de la gasolina, es más importante que nunca que los contadores y los letreros de precios cumplan con la normativa para garantizar la precisión y la transparencia.

Las estaciones de servicio deben cumplir las normas de California sobre exposición de precios y señalización. Cada estación está obligada a disponer de un letrero con los precios en la entrada a la calle. El letrero debe indicar la marca, el producto, el tipo y el precio de los tres tipos principales de combustible que se ofrecen en la estación. Cualquier condición que modifique dicho precio (como un precio más bajo por pagar en efectivo o un descuento por contratar un lavado de coche) debe figurar en el cartel principal de precios o estar visible en el surtidor.

El precio indicado en el cartel de la calle debe coincidir con el precio que aparece en el surtidor. Si hay una discrepancia, la estación debe modificar la señalización y aplicar el menor de los dos precios.

Los surtidores de combustible utilizan contadores que garantizan un suministro preciso de combustible. Dos problemas a los que hay que prestar atención en el surtidor son el «salto» y el «deslizamiento» del contador. El «salto» del contador se produce cuando un surtidor comienza a repostar, pero el contador arranca con una cifra superior a cero. El «deslizamiento» del contador se produce cuando el surtidor ha dejado de repostar, pero el contador sigue indicando que se está suministrando combustible.

Cualquier contador que presente un «salto» o un «deslizamiento» debe ser desconectado hasta que sea reparado por un técnico de servicio autorizado. Si sospecha que el contador presenta un «salto» o un «deslizamiento», informe a la estación de servicio y póngase en contacto con nuestra oficina

En 2025, el Departamento investigó varias denuncias relacionadas con una señalización inadecuada en las estaciones de servicio, el avance progresivo de los contadores, fallos en los sistemas de corte automático y contadores que dispensaban menos combustible del indicado. Como resultado de estas investigaciones, se repararon las boquillas para que volvieran a funcionar correctamente y se corrigió la señalización. Estas medidas garantizan que los consumidores reciban la cantidad exacta de combustible al precio anunciado.



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

Informar de un problema relacionado con el consumo



Teléfono 415-473-7888
Correo electrónico Marin.Dept.AG@MarinCounty.gov
Formulario en línea Escanea el código QR para acceder al formulario o visita:

www.MarinCounty.gov/Departments/AWM/Consumer-Complaint-Form

55

Consultas, dudas y reclamos
de consumidores

25%

Reducción con respecto
al año anterior

En 2025, nuestro Departamento atendió 55 consultas, inquietudes y reclamaciones de clientes sobre negocios que operan en Marin. Esto supuso una disminución del 25 % con respecto al año anterior. Las reclamaciones solían referirse a cobros excesivos en comercios minoristas, inquietudes sobre surtidores de gasolina que «estafaban» a los clientes con cantidades insuficientes de combustible y sospechas de dispositivos de clonación de tarjetas de crédito o débito.

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.

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

7-Eleven	Target	Safeway	Petco
Kohl's	Best Buy	Walgreens	Staples
Rite Aid	Office Depot	CVS	Whole Foods

Exactitud de Precios

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.

Los inspectores de Pesos y Medidas de Marin habitualmente hacen auditorías de exactitud de precios en negocios que usan sistemas de punto de venta informatizados (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 expuestos o anunciados por 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.

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, las 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.

¡Revise su recibo!

Llámenos si cree que le han cobrado de más.

Departamento de Pesas 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 publicado para los artículos ofrecidos en venta por la tienda.

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



Resultados de la inspección de exactitud de los precios del condado de Marin. 1/7/24 - 30/6/25



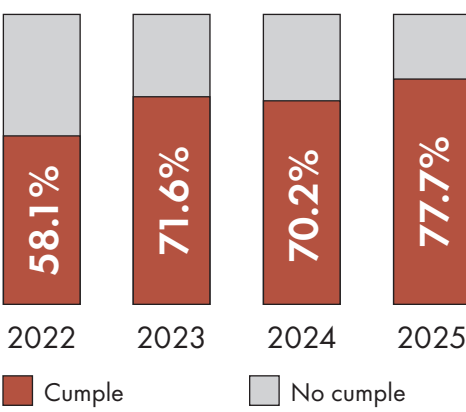
El año pasado, el Departamento llevó a cabo inspecciones de exactitud de precios en ciudades y localidades de Marin, completando 265 inspecciones en 203 establecimientos distintos de todo el condado.

El 77,7 % de los establecimientos de Marin cumplían con los requisitos de exactitud de precios en la inspección inicial.

Cuando un negocio no pasa una inspección, se realizan inspecciones de seguimiento hasta que cumpla con las regulaciones del estado de California.

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.

Los comercios de Marin cumplen los requisitos de exactitud de precios en la inspección inicial



RENDIMIENTO DE PRECIOS COMERCIALES

De los 7,679 artículos cuya exactitud en el precio se inspeccionó en 2025 en Marin, 151 (el 2,0 %) resultaron tener un sobreprecio al pasar por caja. Esto dio lugar a la emisión de 96 notificaciones de infracción dirigidas a 72 empresas distintas del condado de Marin.

CONSEJO PARA LOS NEGOCIOS

Asegúrate de retirar los carteles promocionales inmediatamente después de la fecha de vencimiento de la oferta o promoción. Mire la imagen de arriba: aunque un cartel de rebajas indique que ha caducado, si la empresa no ha retirado el cartel físicamente, debe respetar el precio rebajado.



Gasolineras

Al comprar gasolina, los clientes quieren estar seguros de que reciben lo que pagaron, y la estación de servicio quiere que se les pague por toda la gasolina que 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?

Cada bomba de gasolina debe tener una precisión de tolerancia de aproximadamente el 99.5% para cumplir con los requisitos estatales. Sólo los dispositivos que cumplen los requisitos de California reciben el Sello del Condado de Marin.

El color del sello cambia cada año y tiene una validez de dos años. Si no ve el sello o sospecha que el surtidor no funciona correctamente, llámenos inmediatamente al 415-473-7888.

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.

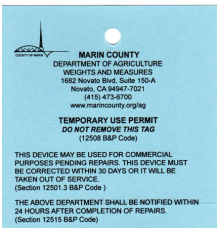
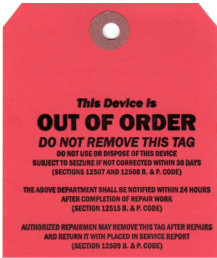


En 36 de las 67 estaciones de servicio de Marin, se inspeccionaron 851 surtidores de combustible el año pasado. 820 surtidores pasaron la inspección y recibieron su sello, y 31 no funcionaban correctamente.

En 2025, el 96.4% de los surtidores de combustible de venta minorista de Marin sometidos a pruebas fueron precisos. Los surtidores de gasolina que no cumplen las normas de California se etiquetan para ser reparados con una etiqueta roja o azul.

En 2025 se expidieron 18 etiquetas rojas a surtidores de combustible. Una etiqueta roja significa que la bomba funcionaba mal o no suministraba suficiente combustible. Las bombas con etiqueta roja no pueden usarse hasta que las repare técnico de servicio autorizado.

En 2025, se colocaron 13 etiquetas azules en bombas de gasolina. Una etiqueta azul indica que la bomba de gasolina está dispensando demasiado combustible. Las etiquetas azules también se colocan cuando cada bomba de gasolina de una estación funciona con precisión, pero, en promedio, la estación dispensa una cantidad ligeramente menor de combustible. Este desequilibrio favorece al negocio y debe corregirse. Una bomba de gasolina con una etiqueta azul puede utilizarse hasta por 30 días mientras se espera su reparación.



¿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.



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

Básculas

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

Los dispositivos de pesaje también se usan en una variedad de aplicaciones especializadas en Marín, incluido el pesaje de cosas pesadas como ganado, uvas a granel y materiales de jardinería, o artículos más pequeños y que requieren mayor precisión en su pesaje como joyas y metales preciosos. Incluso verás balanzas en el mercado de agricultores.

Las básculas 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 de servicio autorizado.

92.4%

de las básculas de Mostrador e Informática de Marín probadas en 2025 fueron consideradas precisas en la inspección inicial.



¿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 básculas 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



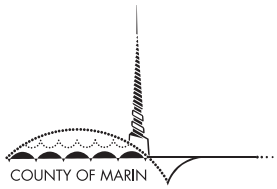
BÁSCULAS COMERCIALES INSPECCIONADAS EN MARIN EN 2025:

Negocios inspeccionados (lugares únicos)	114
Total de inspecciones hechas en básculas	492
Básculas selladas (cumplen las normas de uso)	450
Algunas de las básculas probadas y precintadas de manera más frecuente en marin el año pasado incluyeron:	
• Báscula de cálculo (indica peso y precio)	347
• Báscula de plataforma (envío de paquetes, tintorerías)	35
• Báscula para ganado (más de 2,000 lb)	14
• Básculas para vehículos (materiales de jardinería y construcción)	12
• Básculas colgantes (productos frescos, mercancías a granel)	11



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.



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
Marca el 711 CRS (Servicio de Retransmisión de California)
MarinCounty.gov/AWM
415-473-7888 Línea de Ayuda al Consumidor

PERSONAL

Joe Deviney

Comisionado de Agricultura Director de Pesos y Medidas

Scott Wise

Comisionado Adjunto de Agricultura Director Adjunto de Pesos y Medidas

Dann Walters

Inspector Supervisor de Agricultura, Pesos y Medidas

**Emmett Brady, Danielle Diaz, Kayla Friedrichsen, Allison Klein,
Dani Robinson, Eric Smith, Alvin Xu**

Inspectores de Agricultura, Pesos y Medidas

Alexi Campos

Asistente Principal de Programas Agrícolas

Tanya Nelson

Asociado de Servicios Administrativos

Kelly Descalso

Técnico de Servicios de Administración

Protección de los intereses del consumidor y del mercado

Las solicitudes de adaptación pueden hacerse llamando al (415) 473-6700 (Voz),
al (415) 473-3232 (TTY) o por correo electrónico a Marin.Dept.Ag@MarinCounty.gov.

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