

# CODUL DE BUNE PRACTICI ÎN DOMENIUL SCANĂRII

pentru companiile de vânzări en-gros și en-detail





519441500

# Cuprins

CUVÂNTUL DOMNULUI PREȘEDINTE AL AUTORITĂȚII NAȚIONALE PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR	2
INTRODUCERE	3
ETICHETE DE PREȚ AFIȘATE LA RAFTUL DE VÂNZARE	4
UNITĂȚI DE EXPUNERE SPRE VÂNZARE A PRODUSELOR ȘI ETICHETAREA ACESTORA	5
CREȘTERI DE PREȚ	6
REDUCERI DE PREȚ	7
PROMOȚII	8
O ÎNCĂLCARE A CODULUI DE BUNE PRACTICI ÎN DOMENIUL SCANĂRII	9
RELAȚII CLIENȚI	10
CODUL DE BUNE PRACTICI ÎN DOMENIUL SCANĂRII PENTRU VÂNZĂTORII EXTERNI (FURNIZORI)	11
CALITATEA TIPĂRIII CODURILOR DE BARE	12
METODOLOGIA DE REALIZARE A EXAMINĂRII MAGAZINULUI DIN PUNCTUL DE VEDERE AL PRACTICILOR DE SCANARE	13
LISTĂ PENTRU UZUL MANAGERILOR DE MAGAZIN CONȚINÂND ELEMENTE CE TREBUIE VERIFICATE	15
NUME ȘI ADRESE UTILE	16



# Cuvântul Domnului Președinte al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor

## Prețul afișat trebuie să fie prețul plătit!

---

Am ales intenționat un ton categoric în abordarea acestui subiect - al prețului plătit în supermarketuri. Asta pentru că mi se pare inacceptabil să aflu la casa de marcat cât mă costă cumpărăturile în realitate, fie pentru că prețurile au fost schimbate, fie pentru că promoțiile pe care le găsesc la raft au expirat. Indiferent de motivul nepotrivirii prețurilor, problema rămâne.

Pentru ca prețul afișat să fie într-adevăr prețul plătit, este nevoie de concursul total al operatorilor economici. În acest sens, prezentul cod de bune practici este un instrument de real folos pentru consumatori. Se impune, așadar, o abordare mai riguroasă a acestui concept, care se referă la gestionarea eficientă a problemei informării complete și precise a cumpărătorilor.

Dacă la început prezentul cod a fost mai mult o politică de marketing, astăzi este o soluție în adevăratul sens al cuvântului. Susțin acest lucru pentru că aderarea voluntară la o conduită care impune reguli mai stricte decât legea și care ridică vizibil standardele în relația comerciant-consumator reprezintă un mare pas către ceea ce presupune un comerț civilizată.

Neindicarea prețului real, menținerea la raft a unui preț neclar ca formulă de prezentare (preț pe unitate sau preț pe pachet), inducerea în eroare prin etichete promoționale care nu mai sunt valabile - toate aceste practici sunt înșelătoare pentru consumator și îi influențează decizia de cumpărare.

Un cod de bune practici poate fi socotit o garanție în plus în respectarea drepturilor consumatorului, cel care trebuie să beneficieze și în România de servicii de calitate, bazate pe aceleași reguli valabile oriunde în Uniunea Europeană și, întorcându-ne la problema pusă în discuție, care să știe cât plătește pentru produsele pe care le cumpără.



**Bogdan Marcel PANDELICĂ**

**Secretar de Stat  
Președinte Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor**



# Introducere

Codul De Bune Practici În Domeniul Scanării Pentru Companiile De Vânzări En-Gros și En-Detail este realizat de către GS 1 România și agreat de către ANPC.

Codul precizează procedurile de utilizare a codificării cu bare și scanării acestora în domeniile de comerț en-gros și en-detail. Procedurile descrise nu reprezintă responsabilități legale dar sunt puternic recomandate de GS1 România și sunt create pe baza experienței practice a unor organizații naționale GS1 din Europa.

Aderarea voluntară la acest Cod de Bune Practici este deschisă oricărei companii ce utilizează sistemul de identificare GS1.

## Prețul afișat este prețul plătit

Premiza de bază a Codului De Bune Practici În Domeniul Scanării Pentru Companiile De Vânzări En-Gros și En-Detail este că prețul afișat pe eticheta de la raft este același cu prețul plătit la casă.

Acest fapt este un element de protecție pentru consumator și implementarea cu succes a conceptului va asigura menținerea încrederii clientului în practica de scanare a produselor.

Aderarea la aceste proceduri va ajuta companiile specializate în vânzări en-detail să stabilească și să mențină o bună colaborare cu inspectorii Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

Codul De Bune Practici În Domeniul Scanării Pentru Companiile De Vânzări En-Gros și En-Detail (CBPScan) reprezintă, totodată, rezultatul parteneriatului public-privat dintre Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și GS1 România.

GS1 Romania deține responsabilitatea pentru conținutul Codului De Bune Practici În Domeniul Scanării Pentru Companiile de Vânzări En-Gros și En-Detail.



# Etichete de preț afișate la raftul de vânzare

În concordanță cu prevederile Legii 37 din 2002 privind aprobarea Ordonanței Guvernului nr.58/2000 pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr.21/1992 privind protecția consumatorilor și ale Legii 296 din 2004 privind Codul consumului, indicarea prețului unui produs oferit spre vânzare este o obligație legală.

În general, în magazinele ce utilizează identificarea automată a produselor prin scanarea codurilor de bare, produsele nu sunt identificate prin prețuri individuale, ci prin etichete de raft.

## Prevederi legale cu privire la afișarea prețului

---

- Agentul economic care, în rețeaua de distribuție, oferă spre vânzare produse/ servicii, trebuie să indice prețul de vânzare/tarifal practicat și prețul pe unitatea de măsură;



- Prețurile și tarifele trebuie indicate în mod vizibil și într-o formă neechivocă, ușor de citit, prin marcare, etichetare și/sau afișare;
- Informațiile furnizate de aparatele de măsură utilizate pentru determinarea cantității produselor vândute în vrac trebuie să fie clare și ușor vizibile pentru consumator
- Când livrarea produsului sau prestarea serviciului se face ulterior plății unei sume de bani cu titlu de avans, agentul economic este obligat să elibereze consumatorului, la plata accontului, un document fiscal conform legislației în vigoare sau, după caz, un contract scris și să respecte condițiile contractuale.

Agenții economici care, potrivit legislației în vigoare, sunt obligați să utilizeze aparate de marcat electronice fiscale, vor elibera bonuri fiscale consumatorilor de produse/servicii, aceștia având obligația de a păstra aceste documente, cel puțin până la momentul părăsirii spațiului comercial respectiv.

Informația conținută de etichetele de raft trebuie să fie clară și concisă. În plus, trebuie să apară pe etichetă, pe lângă preț și descrierea articolului și indicarea mărimii / greutateii.

Poziția etichetei de raft trebuie să fie legată de cea a articolului prin fixarea fermă a acesteia fie prin design-ul raftului, fie prin folosirea unui adeziv corespunzător sau a unor etichete ce nu pot fi ușor mutate.

Dacă un anumit articol s-a epuizat, lăsând un gol pe raft, spațiul nu trebuie umplut cu alt articol decât după schimbarea etichetei de raft.

Dacă un articol este epuizat, se recomandă utilizarea unei etichete cu următorul text „Regretăm, articol epuizat”, plasată peste eticheta de raft.

# Unități de expunere spre vânzare a produselor și etichetarea acestora

De-a lungul timpului, considerabile resurse financiare și de timp au fost alocate pentru implementarea de sisteme care să asigure existența etichetelor de raft ce afișează prețul pentru fiecare produs. La acest moment, cel mai frecvent sunt folosite o varietate de benzi de plastic ce se aplică pe marginea rafturilor de prezentare și sub care sunt plasate etichetele de raft, proiectate pentru a se potrivi diferitelor tipuri de raft, afișaj sau stand, asigurând poziționarea corectă față de produsele pe care le referă.

Pentru a menține cel mai înalt standard de afișare a prețului, orice raft, stand, etajeră sau frigider folosit pentru prezentarea de produse trebuie să dispună, din fabricație, de asemenea facilități de amplasare pe margine a etichetelor de produs. Din acest punct de vedere, există câteva **cerințe** care trebuie avute în vedere de producătorii și furnizorii unităților de afișare.

## Acestea sunt:

- Un suport pentru etichete de raft, aplicat pe marginea unității de prezentare a produselor, trebuie să fie adaptat diferitelor tipuri de etichete.
- Pentru unitățile de refrigerare utilizate pentru prezentarea spre vânzare a produselor, suportul pentru etichete de raft, aplicat pe marginea unității, trebuie să fie adaptat mediului de utilizare și să permită utilizarea normală și realizarea facilă a operațiunilor de întreținere ale unității de prezentare respective.
- Suportul pentru etichete de raft, aplicat pe marginea unității de prezentare a produselor, trebuie să se potrivească stilului și finisajului unității de prezentare pentru vânzare a produselor.
- Sistemele independente de prezentare pentru vânzare a produselor realizate din materiale pe bază de carton trebuie să dispună de facilități pentru amplasarea etichetelor de raft.

- Sistemele de prezentare pentru vânzare a produselor care utilizează agrafe tip cârlig sau euro agrafe, trebuie să dispună de facilități pentru amplasarea unei etichete de raft în partea din față a produsului supus vânzării. Orice altă soluție de sistem pentru afișarea prețului trebuie discutată și convenită în prealabil cu compania care vinde produsul respectiv en-detail.

Design-ul oricărui sistem de prezentare pentru vânzare a produselor trebuie să permită poziționarea corectă a etichetelor de raft, asigurându-se că informația despre preț poate să fie văzută clar de client și asociată produsului respectiv.

În cazul unei unități de prezentare pentru vânzare a produselor ce nu permite aplicarea de etichete de raft, trebuie să existe, să fie vizibilă și accesibilă clienților o listă de prețuri. Aceste unități de prezentare sunt, de exemplu, cele utilizate pentru vânzarea felicitărilor sau a produselor de cofetărie / patiserie.

Dacă mărimea unui articol sau modul de expunere fac imposibilă afișarea unei etichete de raft sau a unei alte indicații de preț ce poate fi corelată în mod clar doar cu articolul supus vânzării, atunci articolul însuși trebuie marcat individual.



# Creșteri de preț

Creșterea prețului nu trebuie făcută în timpul programului, decât în cazuri excepționale. Aceste cazuri pot include: corectarea unei greșeli, circumstanțe de vânzare anormale într-o anumită zi, sau acolo unde caracteristicile modului de vânzare nu o permit, respectiv în magazinele cu program non-stop.

Când se introduce o creștere de preț în cursul programului, staff-ul trebuie să asigure modificarea prețului la raft înaintea celui din calculator. Această procedură va asigura clienții că nu sunt taxați la un preț mai mare decât cel indicat la raft la momentul alegerii produsului.

Toate creșterile de preț efectuate în afara programului trebuie verificate pentru a se asigura concordanța prețului de vânzare cu prețul la raft înainte de deschiderea magazinului.

Conducerea magazinului trebuie să primească notificări corespunzătoare cu privire la creșterile de preț stabilite de către conducerea centrală.

Această procedură va asigura o gestionare eficientă a prețurilor și etichetelor la nivelul magazinului.

În cazul unei erori de preț, inspectorii Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și personalul GS1 Romania cu responsabilități în verificarea aplicării Codului de Bune Practici au acces la informația ce identifică și descrie cauzele respectivei erori.

Sistemele de scanare trebuie să permită înregistrarea și păstrarea tuturor schimbărilor de preț efectuate, incluzând data și ora, în scopul identificării erorilor și pentru realizarea activității de audit.





# Reduceri de preț

Reducerile de preț pot fi aplicate la orice moment de timp, dar se recomandă realizarea acestora în afara programului de lucru.

Reducerile de preț efectuate în afara programului de lucru trebuie verificate pentru a se asigura concordanța prețului de vânzare cu prețul la raft înainte de deschiderea magazinului.

Când se introduce o reducere de preț în cursul programului, staff-ul trebuie să asigure modificarea prețului din calculator înaintea celui afișat pe etichetele de la raft. Această procedură va asigura clienții că nu sunt taxați la un preț mai mare decât cel indicat la raft la momentul alegerii produsului.

Conducerea magazinului trebuie să primească notificări corespunzătoare cu privire la reducerile de preț stabilite de către conducerea centrală. Această procedură va asigura o gestionare eficientă a prețurilor și etichetelor la nivelul magazinului.



## Politici și proceduri ale magazinului

Pentru a proteja interesele clientului și pentru punerea în practică a conceptului „prețul afișat este prețul plătit” este foarte important ca toate procedurile referitoare la realizarea, poziționarea, schimbarea și verificarea regulată a etichetelor la raft să fie documentate ca și politici ale magazinului. În plus, este esențial ca realizarea verificărilor să fie monitorizate și înregistrate regulat.

O atenție deosebită este necesar a fi acordată zonelor sensibile în care, din experiență, s-a constatat că erorile apar cu precădere. Aceste zone includ:

- Etichetele de raft pentru promoții;
- Prețurile locale pentru articole asupra cărora conducerea locală poate interveni prin modificarea prețurilor comunicate de la nivel central;
- Produsele ce au prețul marcat la sursă.

## Multipacks (grup de mai multe produse de bază)

Companiile de vânzare en-detail trebuie să se asigure că atât pachetele, cât și articolele de bază conținute în pachet, se identifică cu cod de bare corespunzător ierarhiei de ambalare, astfel încât pentru un client care ia numai un articol să se scaneze la casa de marcat codul acestuia și nu cel care identifică întregul pachet.

# Promoții

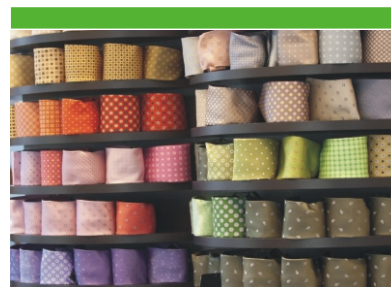
O atenție deosebită trebuie acordată promoțiilor, atât la începutul, cât și la terminarea perioadei respective, atunci când apar schimbări de preț. Prețurile incluse în materialele promoționale precum posterele, broșurile, reclama la punctul de vânzare și cele de pe etichetele de raft trebuie să concorde cu înregistrările de preț din computer.

Demararea unei promoții trebuie să urmărească fluxul de proceduri prezentat în capitolul „Reduceri de Preț”. Etichetele de raft și materialul promoțional nu se plasează și nu se distribuie înaintea activării prețurilor promoționale în computer.

Finalizarea promoțiilor trebuie să urmeze procedurile prezentate în capitolul „Creșteri de Preț”. Etichetele de raft și materialul promoțional trebuie retrase înainte de modificarea prețurilor în computer (trecerea la prețul „normal”).

Promoțiile de „cumpărare multiplă de produse”, care includ mai mult de un articol, trebuie verificate pentru a se asigura includerea corectă a codurilor și corelarea lor cu materialul promoțional.

Voucherele sau Cupoanele de Reduceri pot include un cod de bare. Acolo unde e cazul, sistemul trebuie verificat pentru a asigura că toate acestea oferă reducerea de preț respectivă.



# O încălcare a Codului de Bune Practici în Domeniul Scanării

## Ce constituie o încălcare a prezentului Cod de Bune Practici?

Există două posibile cazuri în care un magazin poate fi acuzat de încălcarea Codului de Bune Practici:

1. Refuzul de a participa la examinările care monitorizează gradul de respectare a prevederilor Codului este considerat a fi o încălcare și poate avea ca rezultat retragerea Certificatului de Conformitate cu Codul pentru acel magazin.
2. După realizarea examinării, un magazin poate fi considerat că încălcă prevederile Codului dacă se înregistrează una din următoarele erori:
  - mai mult de o suprataxare la un coș de 20 produse sau
  - mai mult de 2 suprataxări la un coș de 40 produse.

3. Un magazin va fi verificat în acord cu una din cele două reguli în funcție de mărime sau tip. Sunt considerate erori suprataxările, atunci când prețul înregistrat la punctul de vânzare este mai mare decât cel afișat la raft.

Decizia referitoare la încălcarea Codului și re-examinarea sunt în sarcina exclusivă a GS1 Romania.

Dacă se constată încălcări ale Codului, GS1 Romania va informa în scris magazinul în cauză și va cere efectuarea unei anchete interne cu privire la respectivele probleme și remedierea oricăror nereguli constatate.

Orice magazin pentru care s-a stabilit încălcarea Codului de Bune Practici în Domeniul Scanării pentru Companiile de Vânzări En-Gros și En-Detail trebuie să înapoieze imediat la GS1 Romania Certificatul de Conformitate.

Orice magazin poate cere refacerea examinării pentru a reprimi Certificatul de Conformitate.

Acest serviciu se efectuează contra cost.



# Relații clienți

Informațiile pentru clienți trebuie asigurate la punctul de vânzare, în sensul afișării prețului pe un ecran de afișare și al primirii unui bon fiscal tipărit. Ambele trebuie să ofere o descriere și prețul pentru fiecare articol, iar descrierea trebuie să fie îndeajuns de detaliată pentru a putea identifica cât mai corect articolul.

Afișajul pentru client trebuie poziționat astfel încât să sprijine clientul în verificarea corectitudinii fiecărei vânzări înregistrate. Bonul fiscal trebuie să indice, suplimentar față de informațiile legale obligatorii conform OUG nr. 28 din 1999 privind obligația agenților economici de a utiliza aparate de marcat electronice fiscale, inclusiv cantitățile cumpărăturilor multiple, articolele vândute pe baza greutății și orice tip de credite acceptate, cum sunt cupoanele.

Procedurile de satisfacere a plângerilor clientului trebuie definite cu referire la orice eroare identificată.

Aceste proceduri vor fi incluse în cadrul general al politicii față de clienții magazinului. Magazinul trebuie să admită că erori pot apărea oricum și trebuie să caute să rezolve prompt și pozitiv plângerile, pe cât posibil la momentul apariției lor. În plus, trebuie păstrată o înregistrare formală a erorilor astfel încât să se asigure că:

- S-au luat toate măsurile corective necesare și să se poată monitoriza acestea la nivelul magazinului.

- Conducerea centrală trebuie anunțată atunci când sunt necesare acțiuni corective similare în alte sectoare sau magazine.
- Pot fi identificate sursele generale de erori și tendințele în ceea ce privește rata erorilor.



# Codul de Bune Practici În Domeniul Scanării pentru vânzătorii externi (furnizori)

Acest cod de bune practici se aplică tuturor produselor comercializate de furnizori.

La sosire, reprezentantul furnizorului (personalul de vânzări și/sau vânzătorul) trebuie să se prezinte la conducerea magazinului și să fie informat despre procedurile de vânzare. Dacă unitatea de vânzare en-detail are un registru pentru vizitatori, reprezentantul furnizorului trebuie să-l semneze la sosire.

Responsabilitatea pentru existența și aplicarea procedurilor și operațiunilor referitoare la vânzare trebuie să stea în sarcina unui reprezentant de nivel superior al conducerii locale a companiei de vânzări en-gros sau en-detail.

Sunt comercializate doar produse listate, relevante pentru unitatea de vânzare (magazin, complex comercial, supermarket).

Furnizorii trebuie să utilizeze doar spațiul alocat lor la raft și să nu deplaseze etichetele de raft referitoare la alte produse.

Dacă un produs nu are etichetă la raft, reprezentantul furnizorului va informa un membru al conducerii locale a unității de vânzare.

Dacă un produs are prețul marcat din fabricație, reprezentantul furnizorului va verifica dacă prețul de vânzare recomandat pe produs este același cu cel afișat pe eticheta aflată la raft. Dacă prețul diferă, trebuie informat un membru al conducerii locale a unității de vânzare.

Dacă un produs are material suplimentar de informare, disponibil pentru clienți la punctul de vânzare, reprezentantul furnizorului are responsabilitatea de a verifica aceste materiale pentru a stabili concordanța în ceea ce privește prețul indicat în materiale cu prețul de vânzare și cel prezent la raft.

Înainte de a părăsi magazinul, reprezentantul furnizorului trebuie să aibă o întrevvedere cu un reprezentant al conducerii locale a unității de vânzare en-gros sau en-detail.



# Calitatea tipării codurilor de bare

De la momentul în care toate aspectele interne magazinului ce țin de calitatea serviciilor, comunicare, HR, practici și sisteme suport ce influențează managementul prețurilor și, implicit, asigură un nivel înalt de concordanță a prețului afișat la raft cu prețul plătit la casa de marcat (respectiv: procedurile logistice, procedurile prin care se gestionează modificările de preț, procedurile referitoare la unitățile de expunere și etichete, precum și cele aplicabile reprezentanților furnizorilor din magazin (dacă este cazul), principalele cauze de neconcordanță ce trebuie luate în considerație sunt externe magazinului, în sarcina furnizorului.

Cauzele principale ale apariției diferențelor între prețul afișat la raft și prețul plătit de client la casa de marcat sunt:

- Imposibilitatea citirii codului de bare la casa de marcat, de unde necesitatea introducerii manuale a cifrelor codului de bare și apariția potențialelor erori;

- Managementul defectuos, din partea furnizorului, al structurilor numerice codificate sub formă de cod de bare, ca urmare a nerespectării regulilor internaționale de alocare.

În scopul eliminării acestor cauze ce pot conduce la erori de identificare pe lanțul logistic, inclusiv la diferențe de preț în momentul vânzării, membrii CBPScan vor face eforturi în a adopta o bună practică în domeniul codurilor de bare, în parteneriat cu furnizorii și cu furnizorii de servicii de tipărire/ambalare ai acestora, care să asigure:

**1.** Existența unui grad minim de decodabilitate al codului de bare. Gradul de decodabilitate agreeat de partenerii comerciali, ca și prevederile referitoare la menținerea acestuia pe parcursul derulării relației comerciale, trebuie precizat în documentul ce stabilește relația comercială (contract).

**2.** Gradul de decodabilitate al codurilor de bare trebuie justificat printr-un Buletin de Verificare, individual per simbol cod de bare, efectuat cu un echipament de verificare testat în acord cu / și care funcționează conform cu standardele internaționale:

- ISO/IEC 15416:2000 (E) (Metodologie pentru verificarea simbolizării cod de bare liniare);

- ISO/IEC 15415:2004 (E) (Metodologie pentru verificarea simbolizării cod de bare bidimensionale);

- ISO/IEC 15426-1:2000 (E) (Specificații de conformitate pentru verificatoare de coduri de bare liniare);

- ISO/IEC 15426-1:2000 (E) (Specificații de conformitate pentru verificatoare de coduri de bare bidimensionale).

**3.** Gradul de decodabilitate al fiecărui cod de bare să fie disponibil (publicat) online.

Buletinul de Verificare individual per simbol cod de bare și disponibilitatea online a gradului de decodabilitate sunt asigurate gratuit de către Asociația Națională de Codificare a Articolelor în Sistem GS1, fiind incluse în taxa de licență anuală.



# Metodologia de realizare a examinării magazinului dpdv al practicilor de scanare

## Informații generale

Personalul special desemnat sau delegat al GS1 Romania desfășoară activitatea sistematică de examinare și monitorizare a practicilor de scanare implementate de companiile de vânzare en-gros sau en-detail care au primit Certificatul de Conformitate cu Codul de Bune Practici În Domeniul Scanării Pentru Companiile De Vânzări En-Gros și En-Detail.

GS1 Romania are dreptul de a delega către consultanți externi activitatea de realizare a auditului procedurilor privitoare la scanare.

Acest capitol precizează modalitățile prin care se derulează interviurile pentru realizarea auditului (examinării) conformității cu CBPScan. De asemenea, în prezentul capitol se stabilește politica procedurală în detaliu pentru eventualitatea apariției de probleme în buna derulare a respectivei activități.

## Stadiul 1 - Intrarea în magazin

La intrarea în magazin, primele acțiuni ale persoanei responsabile cu realizarea interviului sunt de a se prezenta managerului sau supervisorului magazinului, de a-i arăta scrisoarea de recomandare și de a-i explica în detaliu cum se desfășoară examinarea.

## Refuzuri

Dacă este refuzată permisiunea de a desfășura examinarea în maniera subliniată în scrisoare, intervievatorul va înregistra în fișa de audit:

1. Numele celui cu care a vorbit în magazin;
2. Cuvântul "Respinge" și o scurtă notă detaliind circumstanțele refuzului.

Apoi, explică managerului magazinului sau supervisorului că magazinul a fost înregistrat ca neparticipant la auditul procedurilor de scanare pentru conformitate cu CBPScan și că acest rezultat va fi înmănat la GS1 Romania. Un refuz de participare la examinare este considerat încălcare a Codului de Bune Practici În Domeniul Scanării Pentru Companiile De Vânzări En-Gros și En-Detail și poate avea ca rezultat retragerea Certificatului de Conformitate cu CBPScan.



# Metodologia de realizare a examinării magazinului dpdv al practicilor de scanare

## Stadiul 2 - Realizarea auditului

La stabilirea acordului de a realiza auditul, persoana responsabilă cu realizarea interviului ține cont de următoarele proceduri:

**PASUL 1:** Persoana responsabilă cu realizarea interviului ia un coș / cărucior din magazin și colectează cele 20 sau 40 de articole detaliate pe fișa de audit. La momentul preluării articolului de pe raft, acesta înscrie pe fișă prețul în RON și bani, cum este afișat pe eticheta aflată la raft. Dacă nu este afișat nici un preț, înscrie în fișa de audit: NPA "Nici un Preț Afișat".

Dacă nu se găsește un anumit articol, sau o anumită marcă, persoana ce realizează interviul trebuie să aleagă un produs al unei mărci similare (evitându-se produsele ce poartă marca proprie) și consemnează respectiva modificare în fișa de audit. Similar, dacă nu se găsește o anumită mărime, va fi aleasă o altă mărime, modificându-se corespunzător fișa.



Dacă unul sau mai multe dintre articolele de pe lista cu produsele de verificat sunt la ofertă specială, persoana ce realizează interviul trebuie să acorde atenție deosebită produselor și să înregistreze prețul corect afișat pe eticheta de la raft.

**PASUL 2:** Persoana ce realizează interviul duce produsele la punctul de efectuare a plății (casa de marcat), informând operatorul (casierul) că nu va plăti articolele. Operatorul scanează fiecare articol și tipărește bonul de casă. Persoana ce realizează interviul lasă articolele la casă.

**PASUL 3:** Persoana ce realizează interviul ia bonul de casă și copiază prețurile pe fișa de audit, scriind prețul în RON și bani, în coloana corespunzătoare. O copie a bonului de casă va fi atașată la fișa de audit.

**PASUL 4:** Înainte de a pleca din magazin, persoana ce realizează interviul are obligația de a prezenta managerului magazinului fișa de audit și bonul de casă pentru verificarea și certificarea corectitudinii datelor consemnate, prin semnarea de către acesta a declarației ce însoțește fișa de audit. Este responsabilitatea managerului să verifice datele înainte de a semna. O copie va fi lăsată managerului de magazin.

Dacă acesta găsește erori în fișa de audit, de exemplu prețul la raft înregistrat incorect, va arăta persoanei ce a realizat interviul greșeala apărută, înainte de a face modificarea pe fișă.

Persoana ce a realizat interviul are dreptul de a modifica datele înscrise, în situația în care managerul a demonstrat că eroarea apărută este datorată interviatorului.

Dacă managerul refuză să semneze fișa de audit, persoana ce a realizat interviul va consemna în detaliu acest aspect, sub forma unei note atașate fișei.



# Listă pentru uzul managerilor de magazin conținând elemente ce trebuie verificate

	DA	NU
▮ Este afișat Certificatul de Conformitate cu Codul de Bune Practici de Scanare pentru anul în curs?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▮ Este Certificatul într-o poziție vizibilă pentru clienți?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▮ Știu membrii staff-ului ca Certificatul este afișat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▮ Există o copie a Codului de Bune Practici de Scanare disponibilă într-un loc accesibil?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▮ Codul a fost prezentat membrilor staff-ului și aceștia cunosc procedurile prevăzute în Cod?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▮ Știu membrii staff-ului ca Președintele ANPC susține Codul?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▮ Este Codul inclus în programul general de instruire pentru lucrătorii din magazin?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▮ Cunosc membrii staff-ului importanța menținerii încrederii clientului în scanare, prin menținerea calității de membru certificat ce a aderat la prevederile Codului?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▮ Au toate produsele codificate cu bare o etichetă clară și vizibilă la raft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▮ Este eticheta corectă plasată cât mai aproape de produsul la care se referă?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▮ Prețurile de pe etichetele de la raft sunt identice cu cele din computer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▮ Există proceduri cu privire la gestionarea etichetelor de la raft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▮ Există proceduri cu privire la raportarea către conducere a problemelor legate de scanare și de etichetele de la raft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▮ Există proceduri clare de rezolvare a situațiilor în care, la casă, este taxat un preț mai mare decât cel afișat la raft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▮ Personalul cu funcții de conducere are cunoștință despre faptul că taxarea clientului cu un preț mai mare decât cel afișat la raft încalcă legea?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▮ Personalul cu funcții de conducere are cunoștință despre faptul că existența unui produs ce nu are prețul indicat încalcă legislația națională și a Uniunii Europene privind afișarea prețurilor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



# Nume și adrese utile

## Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

**Adresa:** B-dul Aviatorilor Nr. 72, Sector 1, București, România

**Telefonul consumatorului: 021 9551** - linie telefonică cu tarif normal la care se pot obține informații privind modalitatea de a adresa o sesizare sau reclamație

**Web: [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro)** - pagina oficială a ANPC de unde se pot obține mai multe informații și sfaturi pentru consumatori

## Centrul European al Consumatorilor din România ECC România (European Consumer Centre Romania)

**Adresa:** Str. Maior Aviator Stefan Sănătescu nr. 44, Et. 1, Ap. 2, Sector 1, București, România

**Telefon/Fax: 021 315 71 49**

**Web: [www.eccromania.ro](http://www.eccromania.ro)**  
**E-mail: [office@eccromania.ro](mailto:office@eccromania.ro)**



Creat de comunitatea membrilor GS1 Romania  
Avizat de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor



51941500

Membrii GS1 Romania ce doresc să adere la CBPScan vor fi rugați să confirme în scris că, în mod voluntar, aderă la principiile și procedurile prevăzute de acesta. Semnatarul acestei scrisori trebuie să ocupe fie poziția de administrator fie de director al companiei.

Membrii GS1 Romania vor primi un Certificat de Conformitate care trebuie să fie afișat într-o poziție vizibilă în magazine. Certificatele sunt declarații publice referitoare la angajamentul companiei de a respecta CBPScan.

Membrii sau partenerii GS1 Romania implicați în vânzarea de echipament de scanare sunt rugați să confirme în scris faptul că vor aduce la cunoștința clienților existenți și viitori prezentul Cod de Bune Practici în Domeniul Scanării.

Pentru orice informații suplimentare și / sau pentru obținerea de exemplare suplimentare ale prezentului Cod, adresați-vă GS1 Romania.

### GS1 Romania

Str. Mexic Nr. 13, Sector 1,  
011755, București, România

**T** +40 21 317 80 31

**F** +40 21 317 80 33

**E** office@gs1.ro

[www.gs1ro.org](http://www.gs1ro.org)

