

Guía de mejores prácticas para vendedores minoristas

De conformidad con el Programa de Licencias para la Venta Minorista de Tabaco (Tobacco Retail License, TRL) de Oregon, se llevan a cabo inspecciones anuales para garantizar que los vendedores minoristas de tabaco comercial cumplan con las leyes estatales y federales sobre la venta de tabaco. En esta guía, se incluyen consejos y mejores prácticas de vendedores minoristas y personal de cumplimiento.



Consejos de vendedores minoristas

- ☐ Dedique tiempo a capacitar al personal nuevo con respecto a la comprobación de identificaciones y las leyes de venta de tabaco.
 - Puede utilizar el material titulado [Cómo revisar un documento de identificación de Oregon](#).
 - En el [Manual para Vendedores Minoristas](#), se describe cada una de las leyes de venta de tabaco.
- ☐ Cree normas de capacitación y revíselas con el personal cada *trimestre* o *dos veces al año*.
- ☐ Considere utilizar material de capacitación estándar y revíselo con el personal en el momento de la contratación y conforme a un cronograma recurrente.
 - Para hacer un seguimiento de estas capacitaciones, puede mantener un registro de cada empleado y pedirles que lo firmen para demostrar su comprensión.
 - Visite el [sitio web del Programa TRL](#) para acceder a materiales de capacitación.

- Allí encontrará muchos materiales disponibles en los siguientes idiomas: árabe, hindi, coreano, punyabí, ruso, español, vietnamita y chino simplificado.
- Considere implementar incentivos para los empleados que aprueben las inspecciones.
- Algunos vendedores minoristas utilizan un servicio de cliente encubierto con el fin de preparar a su personal para inspecciones reales.
- Recuerde que las inspecciones del Programa TRL pueden llevarse a cabo en cualquier horario de atención, incluso durante los fines de semana o durante la noche.
- Los supervisores y los gerentes pueden dar el ejemplo. ¿Prefiere que el personal verifique identificaciones o utilice el escáner de verificación de edad en cada ocasión?

Para orientarlos, demuéstreles que sigue estas mismas prácticas.



Prácticas de verificación de identificaciones

Usar un escáner de verificación de edad puede resultar útil para evitar errores humanos cuando se verifican identificaciones.

Según se demostró en estudios, la probabilidad de cumplimiento era mucho más alta cuando los vendedores minoristas tenían un escáner de identificación que cuando no tenían uno. En un estudio, se demostró una tasa de aprobación del 71 % para quienes utilizaban un sistema de verificación de edad frente a una tasa de aprobación del 45 % para quienes no utilizaban uno.*

- Compruebe su sistema de punto de venta. Muchos sistemas tienen una función integrada para verificar la edad.
- Una tienda puede optar por verificar la identificación de cada persona que desee comprar productos de tabaco o cigarrillos electrónicos.

Dedique tiempo a comprobar la identificación; *no se apure.*

- Antes de colocar el producto sobre el mostrador, verifique la identificación.
- Ingrese siempre la fecha de nacimiento que aparece en la identificación; jamás ingrese una fecha falsa.
- Si tiene dudas, pídale ayuda a un compañero de trabajo o a un gerente, o deniegue la venta.
- Utilice el recuadro rojo que aparece en la

Cómo revisar un documento de identificación de alguien menor de 21 años:

Una licencia de conducir de Oregon y una tarjeta de identificación de Oregon incluyen las fechas en que las personas cumplen 18 y 21 años. Las fechas se encuentran dentro de un marco rojo del lado derecho de la tarjeta.



identificación como guía.

- No confíe plenamente en la apariencia o la conducta de un cliente mientras comprueba la identificación.
 - Algunas personas menores de 21 años se desenvuelven con mucha confianza y seguridad en sí mismas.
 - Algunas personas menores de 21 años tienen barba, bigote, o tienen la cabeza afeitada o son calvas.
 - Es posible que algunas personas menores de 21 años parezcan nerviosas, eviten el contacto visual, no tengan vello facial o tengan rostros suaves, sin líneas de expresión.

Consejos para gerentes o propietarios

- ☐ Si utiliza un sistema de verificación de edad, desactive el botón de control manual.
 - Asegúrese de que todos los productos con restricciones de edad estén en el sistema de punto de venta.
- ☐ ¿El personal sabe qué hacer si el sistema de verificación de edad deniega una venta? El personal de cumplimiento ha visto vendedores confundidos en todo el estado cuando el sistema de verificación de edad deniega una venta. Dedique tiempo a explicarle al personal que si el sistema de verificación de edad deniega una venta, el empleado no debe ignorar el sistema.
- ☐ Considere comprobar la identificación de todas las personas independientemente de la edad.
 - Dedique tiempo a capacitar a los empleados. La repetición contribuye al aprendizaje.

“Todo depende de la cultura empresarial. Intentamos administrar nuestro negocio de manera ética y responsable, y, sin duda, no queremos que los jóvenes tengan acceso”.

***- Jonathan Polonsky,
director ejecutivo de
Plaid Pantry***

Consejos para las inspecciones de cumplimiento

La lista de verificación en el material titulado [Cómo cumplir con las leyes de Oregon relacionadas con el tabaco](#) es una excelente herramienta para revisar antes de una inspección, a fin de saber qué esperar.

- Revise su tienda minorista para asegurarse de que los productos de tabaco y nicotina estén **detrás de un mostrador o solamente en áreas accesibles para los empleados**, a menos que la tienda solo sea para mayores de 21 años.

- Los inspectores comprobarán los **certificados de cumplimiento** de los envases de dispositivos para la administración de inhalantes (Inhalant Delivery System, IDS) a prueba de niños, también conocidos como vapeadores o cigarrillos electrónicos. Para obtener más información, haga clic [aquí](#).

- Conserve estos documentos en una carpeta o en un lugar fácilmente accesible para el personal.
- Revíselos conforme a un cronograma o en cada nuevo envío para asegurarse de tener [certificados de cumplimiento](#) para cada artículo que requiere uno.

Cómo cumplir con las leyes de Oregon relacionadas con el tabaco

El programa de licencias para la venta de tabaco en Oregon es una colaboración entre Oregon Health Authority (Autoridad de Salud de Oregon, u OHA por sus siglas en inglés) y el Oregon Department of Revenue (Departamento de Rentas Internas, o DOR por sus siglas en inglés). OHA lleva a cabo actividades de divulgación y educación a los minoristas, así como visitas regulares de cumplimiento para evitar que se estén llevando a cabo ventas a personas menores de 21 años y garantizar el cumplimiento de las leyes de venta de tabaco. El DOR emite licencias a los minoristas, renueva las licencias anualmente, cobra las tarifas asociadas con las licencias y sanciona a los minoristas que venden tabaco sin licencia.

Para garantizar que usted esté en cumplimiento, le compartimos una lista de las leyes estatales y federales sobre la venta de tabaco que OHA y DOR inspecciona:

- ❑ **Tener una licencia de minorista para la venta de tabaco:** Se requiere una licencia de minorista para la venta de tabaco del estado de Oregon para vender productos de tabaco o dispositivos para la administración de inhalantes (inhalant delivery systems o IDS), también conocidos como "cigarrillos electrónicos".
- ❑ **Exhibición adecuada de la licencia de venta minorista:** Es obligatorio que la licencia de venta minorista de tabaco esté en un lugar visible para los clientes y empleados.
- ❑ **Exhibición del letrero estatal:** Se requiere colocar el letrero de Aviso Estatal que establece que es ilegal vender tabaco o IDS a clientes menores de 21 años.
- ❑ **No vender a menores de 21 años:** Está prohibido vender productos de tabaco a menores de 21 años.

Problemas frecuentes

- No pedir la identificación a una persona que parece menor de 30 años. Si tiene dudas, siempre pida la identificación.
- Problema con el escáner: si utiliza el escáner y este deniega la venta, espere y evalúe bien qué sucede. ¿Por qué rechazó la identificación?
- Pedir la identificación, pero no comprobar la edad o calcular mal la edad.
- Aceptar una identificación que no contiene una foto emitida por el gobierno.
- Ignorar el sistema computarizado para una persona que parece menor de 30 años al ingresar una fecha de nacimiento falsa o al usar su identificación personal.
- Permitir que empleados no capacitados vendan productos de tabaco.

Comuníquese con nosotros

¿Tiene más preguntas o sugerencias para incorporar a este documento?

Comuníquese con nosotros en Tobacco.inspections@odhsoha.oregon.gov o al 971-673-2283.

Este documento es una guía que pretende brindar información y consejos útiles para vendedores minoristas de tabaco en Oregon. Seguir la guía que se brinda en el presente es una decisión comercial independiente y no garantiza el cumplimiento de las leyes estatales y federales sobre la venta de tabaco.

Citaciones: *Roberts et al. 2021. SNRT. *Beyond Strong Enforcement: Understanding the factors Related to Compliance With Tobacco 21.* (Más allá del cumplimiento estricto: comprender los factores relacionados con el cumplimiento de la campaña "Tabaco 21")

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que usted prefiera de forma gratuita.

Comuníquese con el Programa de Licencias para la Venta Minorista de Tabaco en Tobacco.inspections@odhsoha.oregon.gov o al 971-673-2283. Aceptamos llamadas por servicio de retransmisión.

División de Salud Pública
Programa de Licencias para la Venta Minorista de Tabaco
800 NE Oregon St., Ste 850
Portland, OR. 97232
971-673-2283
Tobacco.Inspections@odhsoha.oregon.gov
www.healthoregon.org/tobaccoretailsales

