

# Información Estadística ENERO 2018

## Servicios al Consumidor

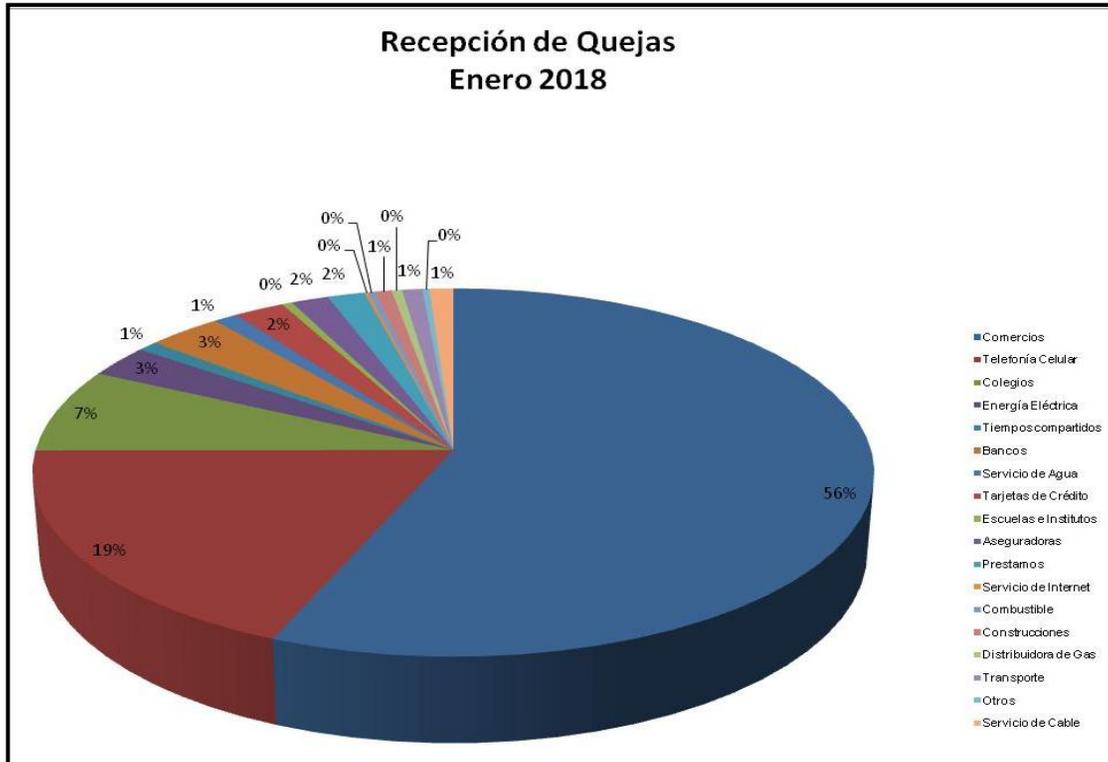
Durante el mes se recibieron 679 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 56% fueron contra comercios; el 19% por Telefonía Celular y el 7% contra Colegios, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de quejas**  
**Enero 2018**

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	334	48	382	56%
Telefonía Celular	115	12	127	19%
Colegios	36	14	50	7%
Energía Eléctrica	6	13	19	3%
Tiempos compartidos	6	0	6	1%
Bancos	21	1	22	3%
Servicio de Agua	5	2	7	1%
Tarjetas de Crédito	14	1	15	2%
Escuelas e Institutos	3	0	3	0%
Aseguradoras	11	0	11	2%
Prestamos	11	0	11	2%
Servicio de Internet	1	0	1	0%
Combustible	2	0	2	0%
Construcciones	5	0	5	1%
Distribuidora de Gas	3	0	3	0%
Transporte	6	0	6	1%
Otros	0	2	2	0%
Servicio de Cable	7	0	7	1%
<b>TOTAL</b>	<b>586</b>	<b>93</b>	<b>679</b>	<b>100%</b>

Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



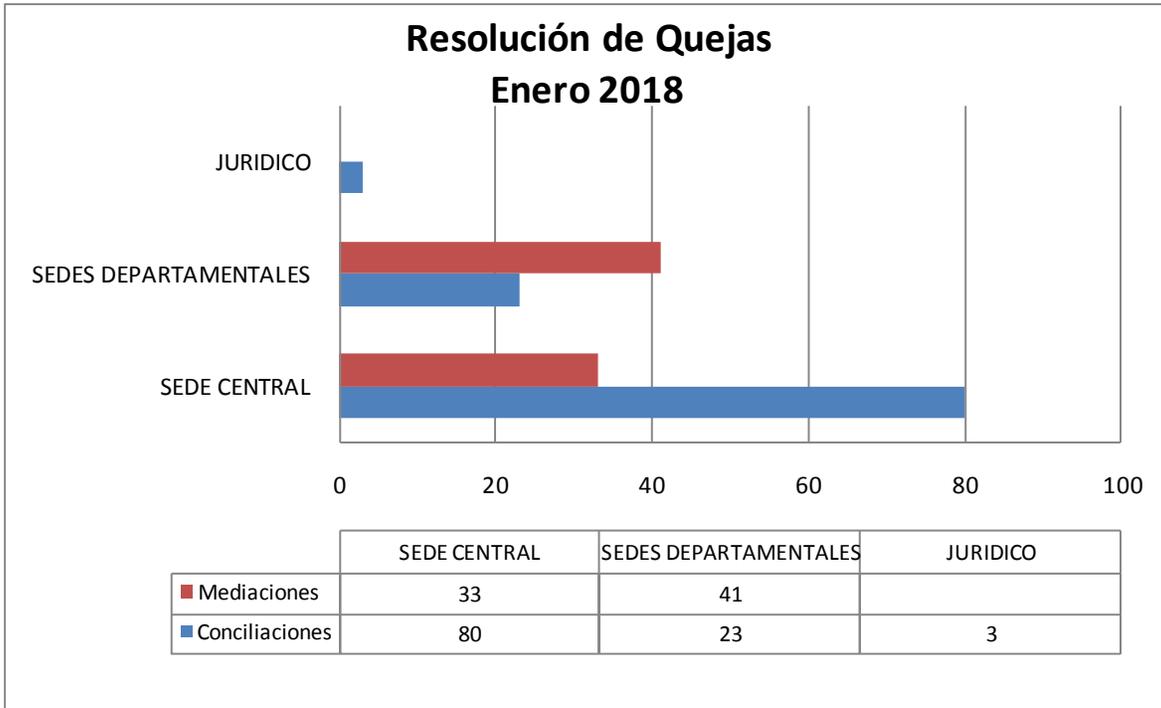
En enero se resolvieron 180 quejas: 106 por conciliación y 74 por mediación de los operadores de Servicios Públicos, de las cuales en la Sede Central fueron 113; en las Sedes Departamentales 64 y en el Departamento Jurídico 3. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,335 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 2  
Resolución de las quejas  
Enero 2018**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	80	23	3	106
Mediaciones	33	41		74
	<b>113</b>	<b>64</b>	<b>3</b>	<b>180</b>
Asesorías y Consultas	1,335			1,335
<b>Total</b>	<b>1,335</b>			<b>1,335</b>

Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor, Depto. Jurídico y Sedes Departamentales

**Grafico 2**



**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:**

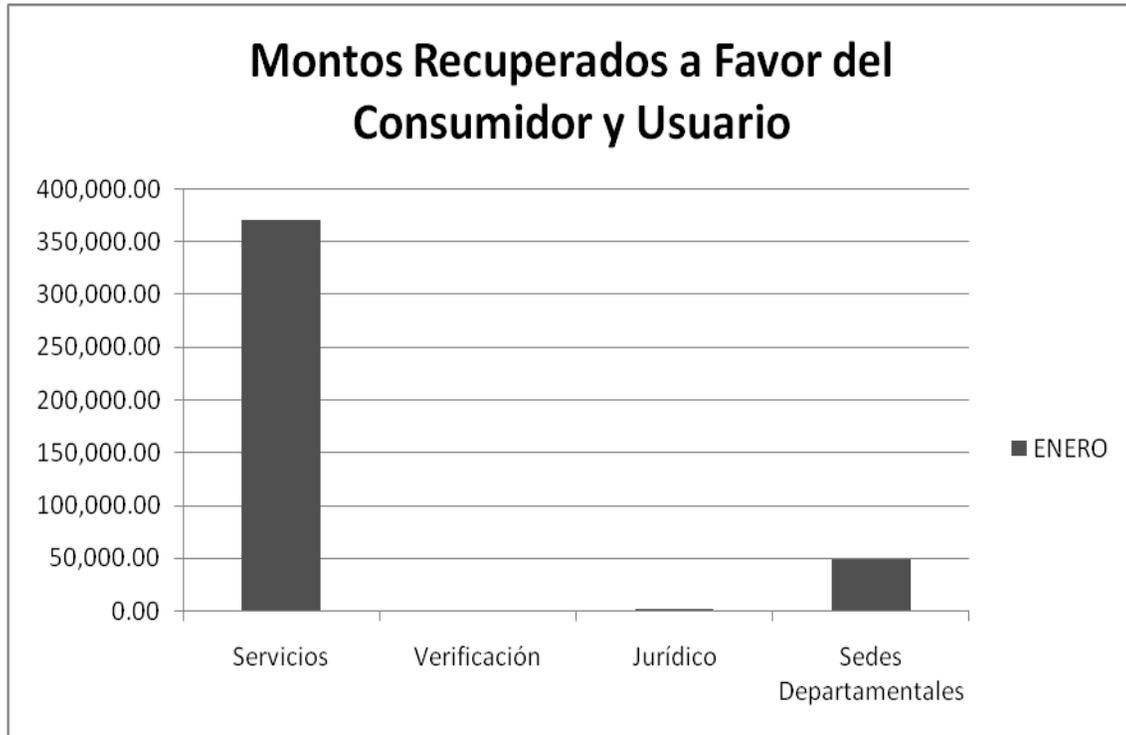
En enero, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de cuatrocientos veintinueve mil novecientos setenta y ocho quetzales con once centavos (Q.421,978.11). En la Sede Central Q.373,210.00 y las Sedes Departamentales Q.48,768.11, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3  
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario  
Enero 2018**

Meses	Sede Central			TOTAL CENTRAL	Sedes Departamentales	Monto en Q. Total	
	Servicios	Verificación	Jurídico				
Enero	Reembolso monetario	61,082.30	0.00	2,599.00	63,681.30	8,071.12	71,752.42
	Restitución de bienes	153,664.95	0.00	0.00	153,664.95	40,696.99	194,361.94
	Rescisión de contratos	155,863.75	0.00	0.00	155,863.75	0.00	155,863.75
	<b>ENERO</b>	<b>370,611.00</b>	<b>0.00</b>	<b>2,599.00</b>	<b>373,210.00</b>	<b>48,768.11</b>	<b>421,978.11</b>

Fuente: Elaboración propia, con base a los informes de los departamentos de Servicios al Consumidor, Verificación, Jurídico y Sedes.

**Grafico 3**



### Asesoría al Proveedor

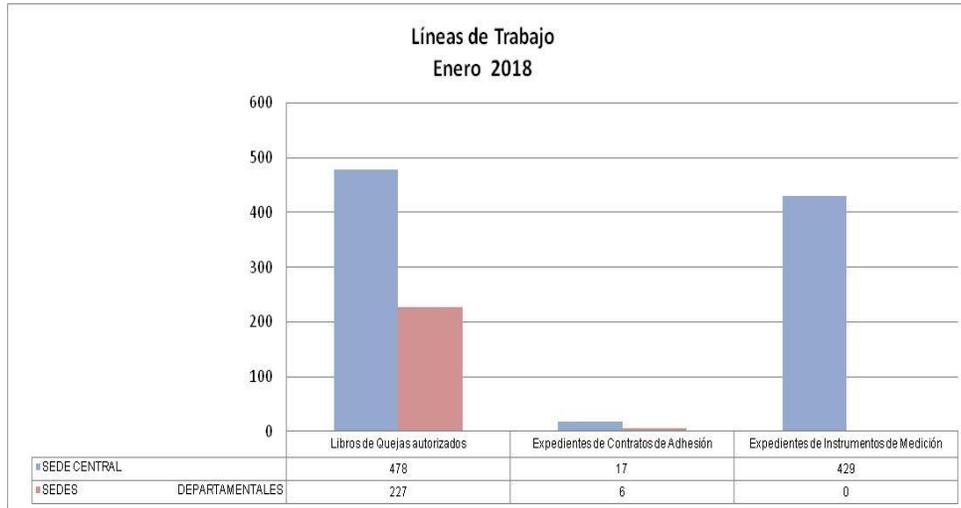
En enero se autorizaron 705 libros de quejas: 478 libros en la Sede Central y 227 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 23 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 17 en las Sede Central y 6 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, en la Sede Central se recibieron 429 expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 4**  
**Asesoría al Proveedor**  
**Enero 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	478	227	705
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	17	6	23
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	429	0	429

Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Asesoría al Proveedor y Sedes Departamentales

**Gráfico 4**



### Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante enero de 2018, en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resume en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**  
**Verificación y Vigilancia**  
**Enero 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	ENERO
Libros de quejas	793
Centros Educativos	98
Exhibición de Precios	0
Etiquetado	120
Instrumentos de Medición y Pesaje	18
Peso Exacto en Productos Empacados	200
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	63
Plantas y Expendios de Gas	0
Publicidad Engañosa	0
Precios de Canasta Básica	986
Monitoreos de otros productos	306
Precios de Gas Propano	477

Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

## Plan Centinela

En el marco de este plan, en enero se realizaron verificaciones a estaciones de servicio, como se indica a continuación:

**Cuadro 6**  
**Verificaciones**  
**Enero 2018**

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA Y ESCUINTLA	63	0	0	496	4	63
TOTAL		63	0	0	496	4	63

## Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Sedes Departamentales

En el mes de enero el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, no realizaron conferencias, debido a que en este mes se elabora la estrategia a implementarse para impartir las conferencias de los derechos de los Consumidores y Usuarios en los meses siguientes.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 15 conferencias, asistieron 528 personas y se distribuyeron 2,422 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 7**  
**Conferencias, Asistentes y Material Informativo**  
**Enero 2018**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	0	15	15
Asistentes a conferencias	0	528	528
Material Distribuido	0	2,422	2,422

Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Promoción y Asesoría al Consumidor y Sedes Departamentales.

En el mes reportado, se realizaron 7 Ferias Escolares en los Departamentos de: Jalapa, Alta Verapaz, El Quiché, Guatemala en los Municipios de Mixco y Villa Nueva, Quetzaltenango y Baja Verapaz, con el objetivo de contribuir a la economía de los padres de familia, proporcionado en un mismo lugar, útiles escolares, uniformes, zapatos, entre otros, a precios accesibles.

## Proceso Jurídico Sancionatorio

En el mes enero no se impusieron sanciones por el Departamento Jurídico.

En enero, el Departamento Jurídico emitió 105 resoluciones de autorización de Contratos de Adhesión de colegios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8**  
**Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad**

CONCEPTO	ENERO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	105
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>