

Información Estadística

ENERO 2019

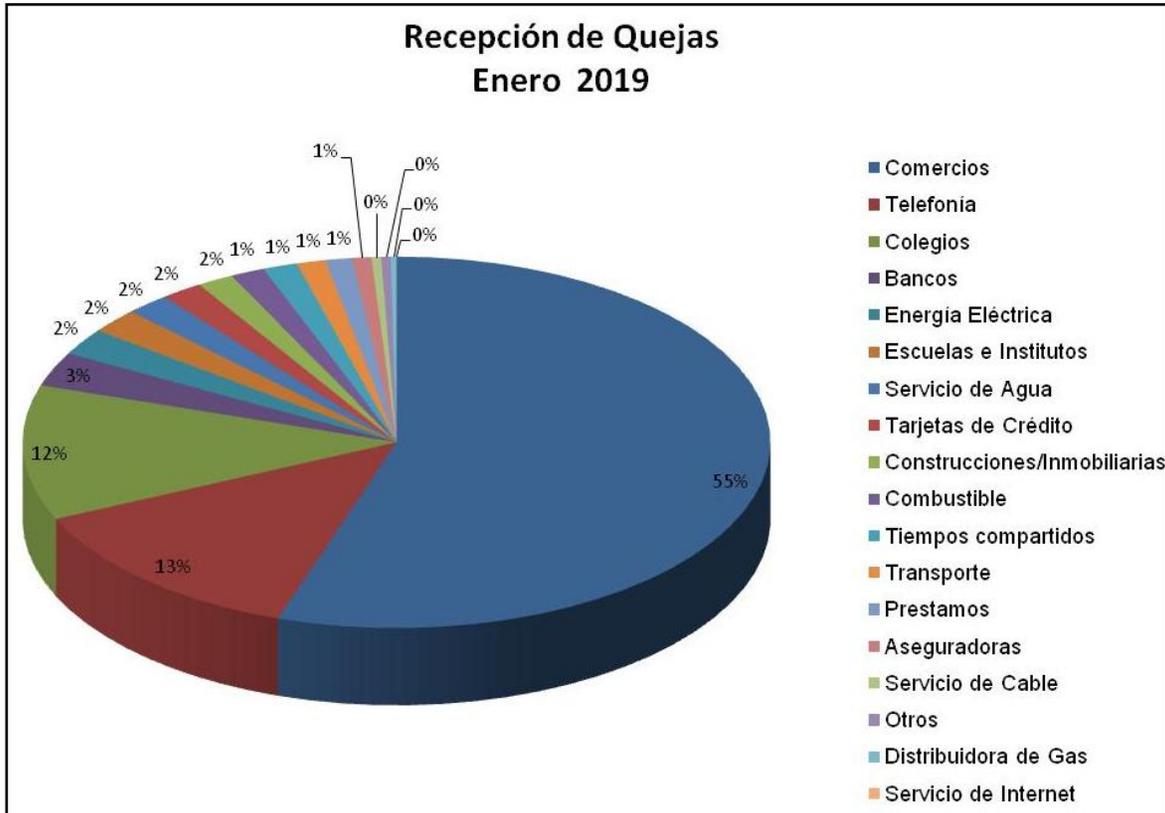
Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,208 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 55% fueron contra comercios; el 13% por Telefonía y el 12% contra Colegios, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	623	43	666	55%
Telefonía	151	7	158	13%
Colegios	123	19	142	12%
Bancos	36	0	36	3%
Servicio de Agua	13	10	23	2%
Energía Eléctrica	11	17	28	2%
Escuelas e Institutos	26	0	26	2%
Tarjetas de Crédito	19	3	22	2%
Construcciones/Inmobiliarias	19	0	19	2%
Combustible	17	1	18	1%
Tiempos compartidos	18	0	18	1%
Transporte	15	0	15	1%
Prestamos	14	0	14	1%
Aseguradoras	10	0	10	1%
Otros	0	5	5	0%
Servicio de Cable	4	1	5	0%
Distribuidora de Gas	2	1	3	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	0	0	0	0%
TOTAL	1,101	107	1,208	100%

Gráfico 1



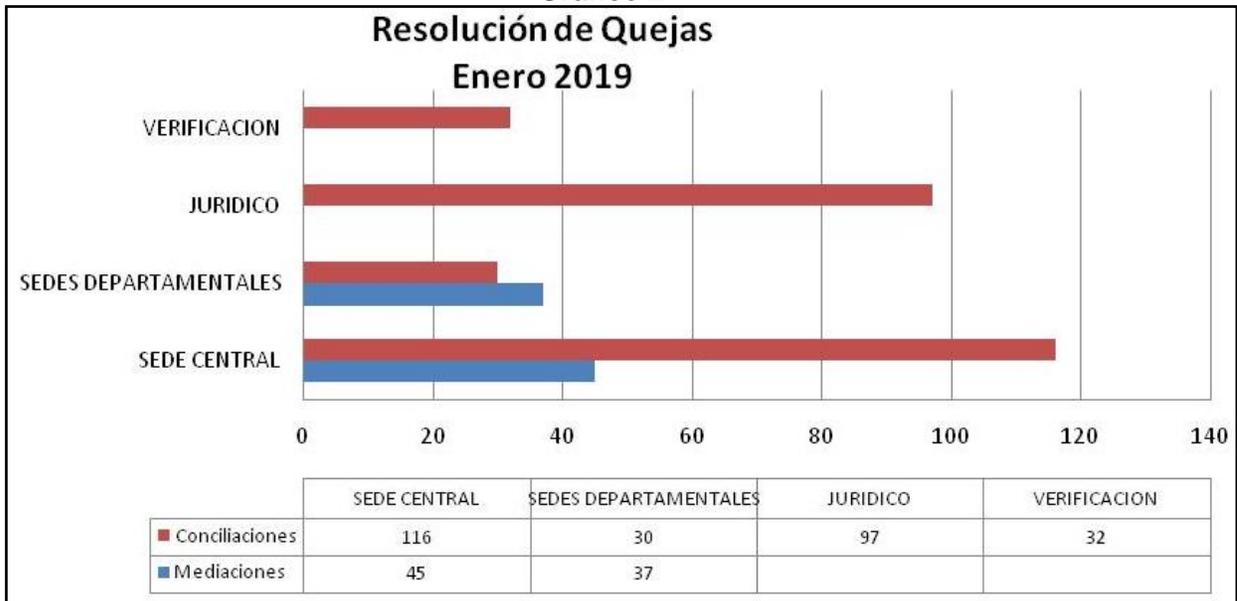
Resolución de Quejas

En enero se resolvieron 357 quejas: 82 por mediación y 275 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 161; en las Sedes Departamentales 67, en el Departamento Jurídico 97 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 32. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,174 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 2
Resolución de Quejas**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	45	37			82
Conciliaciones	116	30	97	32	275
	161	67	97	32	357
Asesorías y Consultas	1,174				1,174
Total	1,174				1,174

Grafico 2



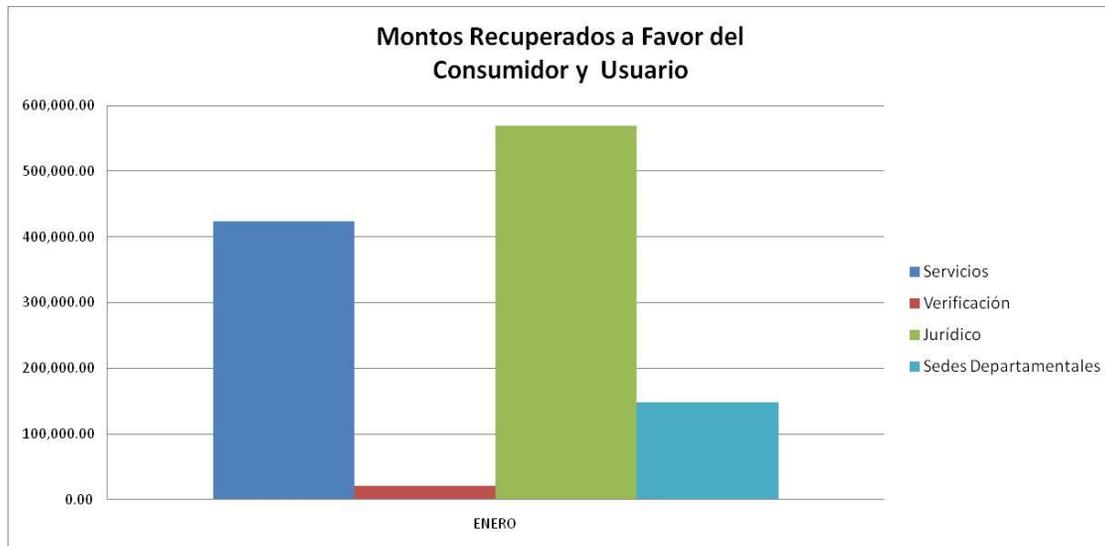
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En enero, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de un millón ciento sesenta y dos mil cuarenta y nueve quetzales con veintiocho centavos (Q.1,162,049.28). En la Sede Central Q.1,013,889.56 y las Sedes Departamentales Q.148,159.72, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

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

	Servicios	Verificación	Jurídico	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
Enero						
Reembolso monetario	128,787.87	21,711.79	168,290.12	318,789.78	15,896.71	334,686.49
Restitución de bienes	141,985.96	0.00	248,974.95	390,960.91	122,765.01	513,725.92
Rescisión de contratos	152,991.50	0.00	151,147.37	304,138.87	9,498.00	313,636.87
ENERO	423,765.33	21,711.79	568,412.44	1,013,889.56	148,159.72	1,162,049.28

Grafico 3



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En enero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, no realizó conferencias, debido a las capacitaciones de inducción que se impartieron al personal de nuevo ingreso a la Institución.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 15 conferencias, asistieron 458 personas y se distribuyeron 3,507 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 6
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	0	15	15
Asistentes a conferencias	0	458	458
Material Distribuido	0	3,507	3,507

En el mes reportado, se realizaron 4 Ferias Escolares en los Departamentos de: Guatemala, Municipios de Mixco y Villa Nueva; Alta Verapaz y Petén, 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.

Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

En enero se autorizaron 649 libros de quejas: 432 libros en la Sede Central y 217 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 39 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 21 en las Sede Central y 18 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, no se recibieron en el mes reportado, como se detalla a continuación.

Cuadro 4
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	432	217	649
Expedientes de Contratos de Adhesión	21	18	39
Expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

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

Cuadro 5
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	ENERO
Libros de quejas	555
Exhibición de Precios	760
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	180
Instrumentos de Medición y Pesaje	20
Peso Exacto en Productos Empacados	200
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	34
Plantas y Expendios de Gas	15
Publicidad Engañosa	0
Precios de Canasta Básica	1,133
Monitoreos de otros productos	288
Precios de Combustibles	434
Precios de Gas Propano	433
Colegios	60
Verificación Plan Belén	249

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 Plan Centinela

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA (Zonas de la Ciudad Capital)	34	0	0	187	0	34
TOTAL		34	0	0	187	0	34

Proceso Jurídico Sancionatorio

En enero se impusieron 294 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	ENERO
INFRACCIONES A LA LEY	
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0
Por quejas	249
Apercibimientos escritos/públicos	45
TOTAL	294

En enero, el Departamento Jurídico emitió 882 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad

CONCEPTO	ENERO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	29
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	853
TOTAL	882