



Informe al Despacho ENERO 2020

Recepción de Quejas por Actividad Económica

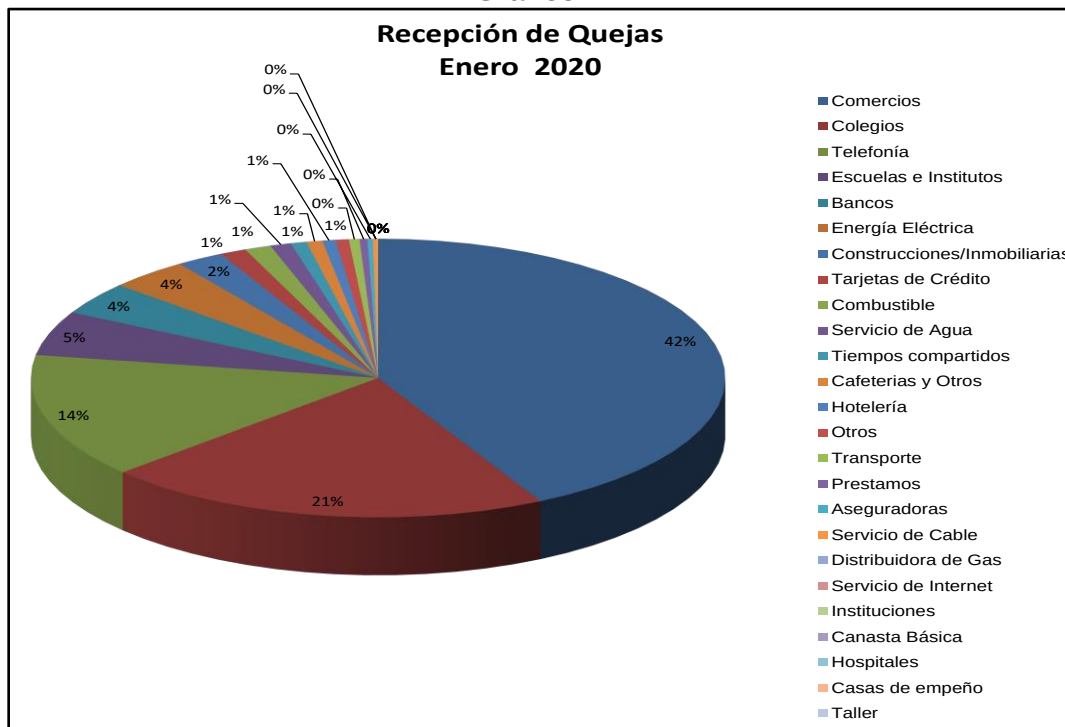
Durante el mes se recibieron 814 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 42% fueron contra comercios; el 21% por Colegios y el 14% contra Telefonía, y por otras actividades económicas el 23%, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	313	31	344	42%
Colegios	159	11	170	21%
Telefonía	110	8	118	14%
Escuelas e Institutos	42	0	42	5%
Bancos	30	1	31	4%
Energía Eléctrica	6	24	30	4%
Construcciones/Inmobiliarias	18	0	18	2%
Tarjetas de Crédito	9	1	10	1%
Combustible	10	0	10	1%
Servicio de Agua	5	3	8	1%
Tiempos compartidos	5	1	6	1%
Cafeterías y Otros	6	0	6	1%
Hotelería	5	0	5	1%
Otros	0	5	5	1%
Transporte	4	0	4	0%
Prestamos	3	0	3	0%
Aseguradoras	2	0	2	0%
Servicio de Cable	2	0	2	0%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Canasta Básica	0	0	0	0%
Hospitales	0	0	0	0%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	0	0	0	0%
TOTAL	729	85	814	100%



Gráfico 1



Resolución de Quejas

En enero se resolvieron 311 quejas: 44 por mediación y 267 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 256; y en las Sedes Departamentales 55. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 804 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

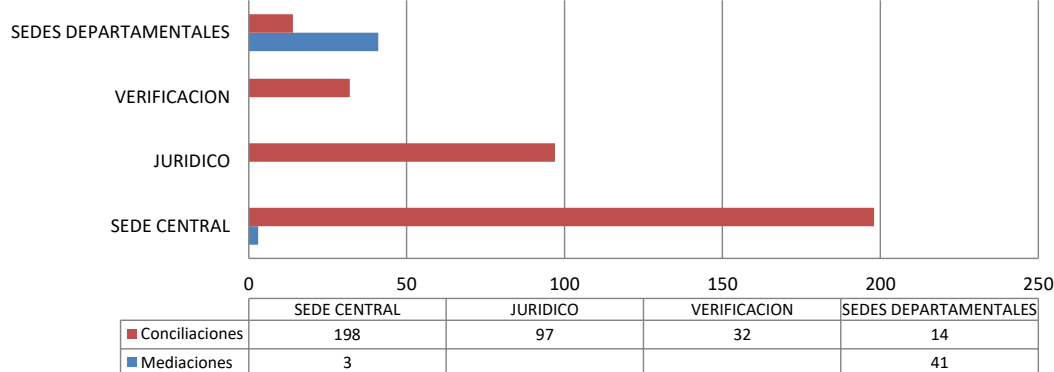
**Cuadro 2
Resolución de Quejas**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	3			41	44
Conciliaciones	198	23	32	14	267
	201	23	32	55	311
Asesorías y Consultas	804				804
Total	804				804



Grafico 2

**Resolución de Quejas
Enero 2020**



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

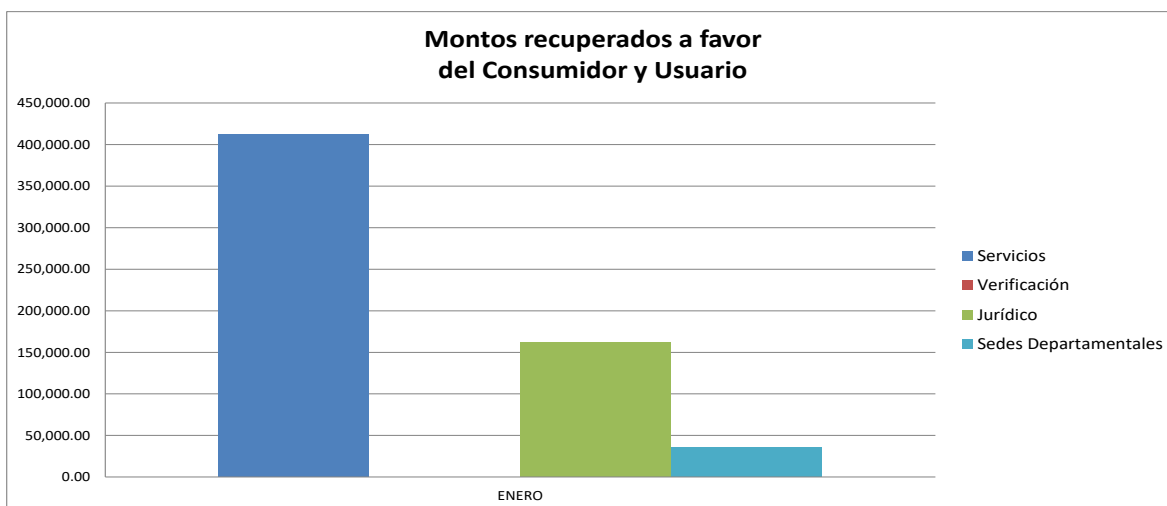
En enero, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de seiscientos diez mil trescientos noventa y siete quetzales con cuarenta y un centavos (Q.610,397.41). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.574,666.52 y las Sedes Departamentales Q.35,730.89, 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	189,650.09	0.00	48,587.74	238,237.83	7,689.35	245,927.18
	Restitución de bienes	131,306.38	0.00	41,279.75	172,586.13	28,041.54	200,627.67
	Rescisión de contratos	91,504.00	0.00	72,338.56	163,842.56	0.00	163,842.56
	ENERO	412,460.47	0.00	162,206.05	574,666.52	35,730.89	610,397.41



Grafico 3



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En enero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó conferencias en 1) Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Derecho y 2) Consumidores de la Zona 6, en donde se distribuyó material educativo e informativo.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales también realizaron conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	2	15	17
Asistentes a conferencias	53	359	412
Material Distribuido	424	2,102	2,526

En el mes reportado, se realizaron 4 Ferias Escolares en los Departamentos de: Guatemala en el Municipio de Villa Nueva; Baja Verapaz, Alta Verapaz y Jalapa, 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.



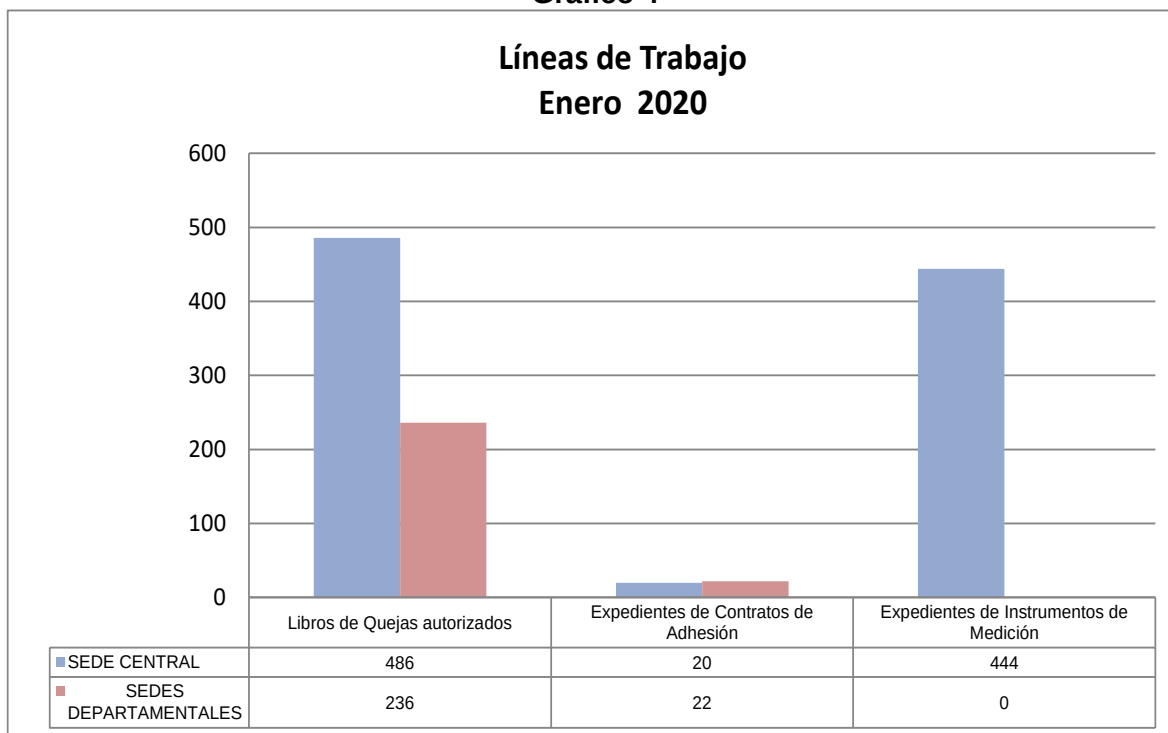
Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

En enero se autorizaron 722 libros de quejas, las oficinas centrales como en las Sede Departamentales, se recibieron 42 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, así como 444 expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, como se detalla a continuación.

Cuadro 5
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	486	236	722
Expedientes de Contratos de Adhesión	20	22	42
Expedientes de Instrumentos de Medición	444	0	444

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 6
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	ENERO
Libros de quejas	1,216
Exhibición de Precios	300
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	369
Registro, aprobación y colocación de calcomanías a instrumentos de medición y pesaje	0
Instrumentos de Medición y Pesaje	15
Peso Exacto en Productos Empacados	200
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	51
Plantas y Expendios de Gas	0
Publicidad Engañosa	0
Precios de Canasta Básica	642
Monitoreos de otros productos	375
Precios de Combustibles	664
Precios de Gas Propano	526
Colegios	72
Verificación Plan Belén	0

Plan Centinela

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

Cuadro 7
Verificaciones Plan Centinela
Combustibles

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA	51	1	1	342	0	51
TOTAL		51	1	1	342	0	51



Proceso Jurídico Sancionatorio

En enero se impusieron 65 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	62
Apercibimientos escritos/públicos	3
TOTAL	65

En enero, el Departamento Jurídico emitió 77 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 9
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

CONCEPTO	ENERO
Resoluciones de Contratos de Adhesión	77
Resoluciones de Instrumentos de Medición y Pesaje	0
TOTAL	77