

# Informe Estadístico

## ENERO 2022

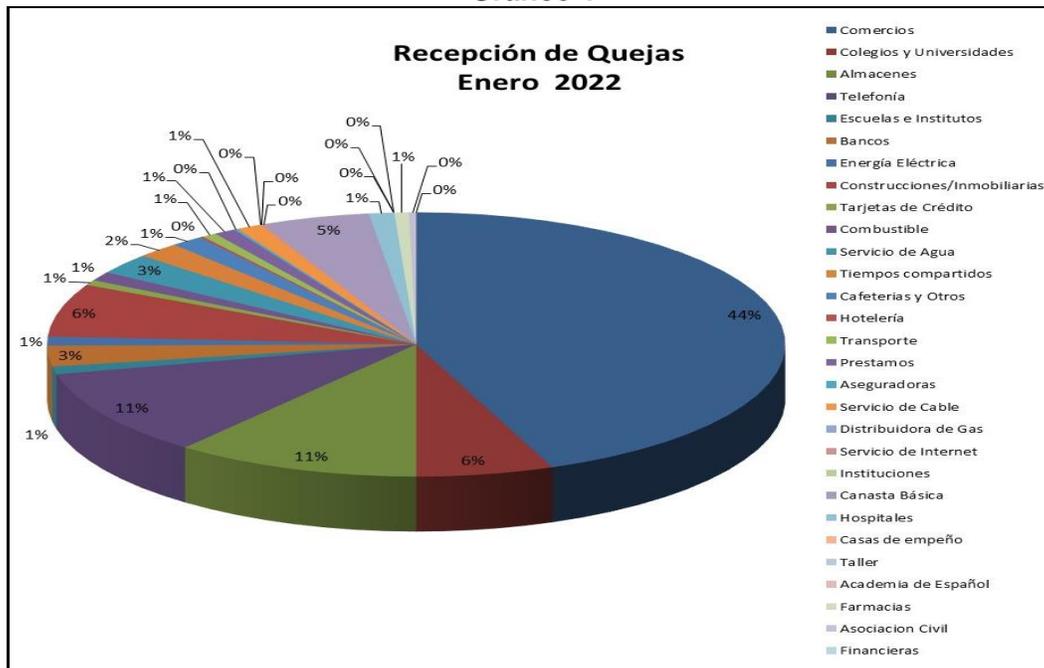
### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 632 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 44% fueron contra comercios; el 11% por Almacenes y Telefonía; el 6% por Colegios y Universidades y Construcciones/Inmobiliarias y el 22% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de Quejas**

| ACTIVIDAD                    | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS | PORCENTAJE  |
|------------------------------|--------------|-----------------------|---------------------------|-------------|
| Comercios                    | 235          | 43                    | 278                       | 44%         |
| Colegios y Universidades     | 35           | 3                     | 38                        | 6%          |
| Almacenes                    | 68           | 0                     | 68                        | 11%         |
| Telefonía                    | 62           | 5                     | 67                        | 11%         |
| Escuelas e Institutos        | 6            | 0                     | 6                         | 1%          |
| Bancos                       | 11           | 5                     | 16                        | 3%          |
| Energía Eléctrica            | 3            | 4                     | 7                         | 1%          |
| Construcciones/Inmobiliarias | 41           | 0                     | 41                        | 6%          |
| Tarjetas de Crédito          | 4            | 0                     | 4                         | 1%          |
| Combustible                  | 7            | 0                     | 7                         | 1%          |
| Servicio de Agua             | 16           | 0                     | 16                        | 3%          |
| Tiempos compartidos          | 11           | 1                     | 12                        | 2%          |
| Cafeterías y Otros           | 9            | 0                     | 9                         | 1%          |
| Hotelería                    | 1            | 0                     | 1                         | 0%          |
| Transporte                   | 4            | 0                     | 4                         | 1%          |
| Prestamos                    | 6            | 0                     | 6                         | 1%          |
| Aseguradoras                 | 1            | 0                     | 1                         | 0%          |
| Servicio de Cable            | 7            | 0                     | 7                         | 1%          |
| Distribuidora de Gas         | 0            | 0                     | 0                         | 0%          |
| Servicio de Internet         | 1            | 0                     | 1                         | 0%          |
| Instituciones                | 0            | 0                     | 0                         | 0%          |
| Canasta Básica               | 30           | 0                     | 30                        | 5%          |
| Hospitales                   | 7            | 0                     | 7                         | 1%          |
| Casas de empeño              | 0            | 0                     | 0                         | 0%          |
| Taller                       | 0            | 0                     | 0                         | 0%          |
| Academia de Español          | 0            | 0                     | 0                         | 0%          |
| Farmacias                    | 4            | 0                     | 4                         | 1%          |
| Asociación Civil             | 2            | 0                     | 2                         | 0%          |
| Financieras                  | 0            | 0                     | 0                         | 0%          |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>571</b>   | <b>61</b>             | <b>632</b>                | <b>100%</b> |

**Gráfico 1**



### Documentación y Resolución de Quejas

En enero se documentaron 391 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 330 quejas y en Sedes Departamentales 61 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 2**  
**Quejas Documentadas**

| LINEAS DE TRABAJO   | ENERO        |                       |       |
|---------------------|--------------|-----------------------|-------|
|                     | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
| Quejas Documentadas | 330          | 61                    | 391   |

En enero se resolvieron 363 quejas: 90 por mediación y 273 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 314; y en las Sedes Departamentales 49. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 2,157 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3  
Resolución de Quejas**

| ACTIVIDAD REALIZADA   | SEDE CENTRAL            |           |              | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL        |
|-----------------------|-------------------------|-----------|--------------|-----------------------|--------------|
|                       | SERVICIOS AL CONSUMIDOR | LEGAL     | VERIFICACION |                       |              |
| Mediaciones           | 70                      |           |              | 20                    | 90           |
| Conciliaciones        | 168                     | 60        | 16           | 29                    | 273          |
|                       | <b>238</b>              | <b>60</b> | <b>16</b>    | <b>49</b>             | <b>363</b>   |
| Asesorías y Consultas | 2,157                   |           |              |                       | 2,157        |
| <b>Total</b>          | <b>2,157</b>            |           |              |                       | <b>2,157</b> |

**Grafico 2**



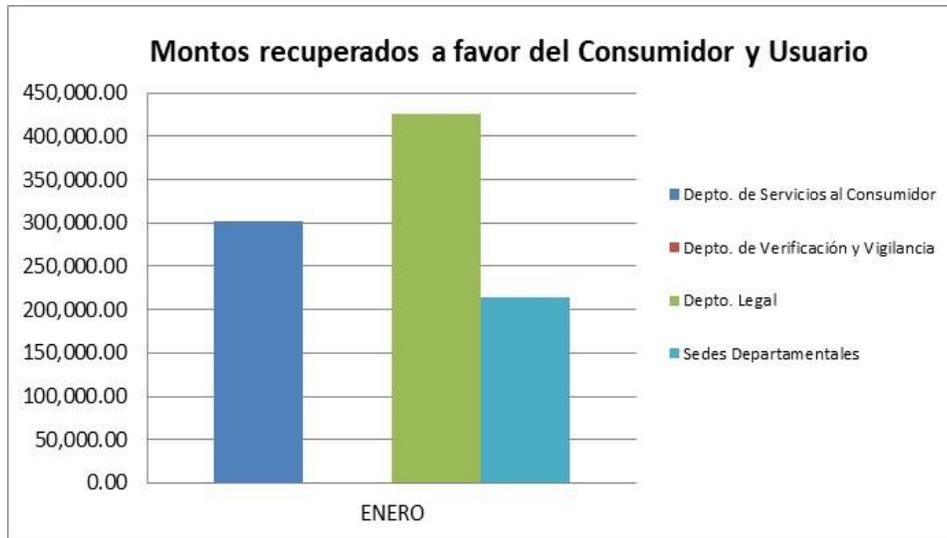
### Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En enero, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de novecientos cuarenta mil setecientos treinta y cinco quetzales con cincuenta y cuatro centavos (Q.940,735.54). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.727,100.43. y las Sedes Departamentales Q.213,635.11, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 4  
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

|                        | Depto. de Servicios al Consumidor | Depto. de Verificación y Vigilancia | Depto. Legal      | Total Central     | Sedes Departamentales | TOTAL             |
|------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|
| <b>Enero</b>           |                                   |                                     |                   |                   |                       |                   |
| Reembolso monetario    | 182,334.10                        | 0.00                                | 300,654.86        | 482,988.96        | 115,440.44            | <b>598,429.40</b> |
| Restitución de bienes  | 119,127.07                        | 0.00                                | 124,607.37        | 243,734.44        | 51,350.94             | <b>295,085.38</b> |
| Rescisión de contratos | 0.00                              | 0.00                                | 377.03            | 377.03            | 46,843.73             | <b>47,220.76</b>  |
| <b>ENERO</b>           | <b>301,461.17</b>                 | <b>0.00</b>                         | <b>425,639.26</b> | <b>727,100.43</b> | <b>213,635.11</b>     | <b>940,735.54</b> |

**Gráfico 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 de manera presencial, se distribuyeron 530 ejemplares de materiales educativos y promocionales donde se incluyeron derechos de los consumidores, derecho de retracto y calendarios de escritorio con los 10 derechos del consumidor.

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

**Cuadro 5**  
**Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

| LÍNEAS DE TRABAJO         | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|---------------------------|--------------|-----------------------|-------|
| Conferencias Presenciales | 0            | 79                    | 79    |
| Asistentes a conferencias | 0            | 776                   | 776   |
| Material Distribuido      | 530          | 2,332                 | 2,862 |

En lo que se refiere a las conferencias impartidas de manera virtual, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, informa que realizaron dos conferencias al grupo de Dirección de Recursos Humanos de MINEDUC, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**  
**Conferencias Virtuales y Participantes**

| LINEAS DE TRABAJO      | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|------------------------|--------------|-----------------------|-------|
| Conferencias Virtuales | 2            | 0                     | 2     |
| Participantes          | 577          | 0                     | 577   |

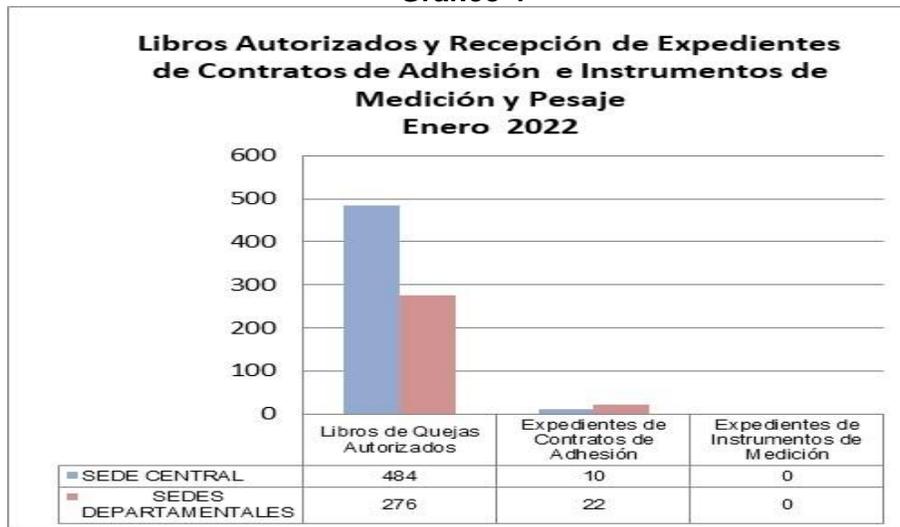
**Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje**

En enero se autorizaron 760 libros de quejas, 484 en la Sede Central y 276 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 32 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 10 en la Sede Central y 22 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, no se recibieron expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 7**  
**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje**

| LINEAS DE TRABAJO                                    | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|--|--------------|-----------------------|-------|
| Libros de Quejas Autorizados                         | 484          | 276                   | 760   |
| Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión    | 10           | 22                    | 32    |
| Recepción de 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 8  
Verificaciones**

| LÍNEAS DE TRABAJO  | ENERO |
|--|-------|
| Tenencia del Libros de quejas  | 613   |
| Exhibición de Precios  | 59    |
| Etiquetado General de Productos  | 185   |
| Instrumentos de Medición y Pesaje  | 0     |
| Peso Exacto en Productos Empacados   | 3     |
| Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela                             | 47    |
| Plantas y Expendios de Gas   | 6     |
| Publicidad Engañosa  | 4     |
| Precios de Canasta Básica  | 1,459 |
| Monitoreos de otros productos  | 508   |
| Precios de Combustibles  | 829   |
| Precios de Gas Propano   | 464   |
| Colegios   | 109   |
| Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Fuegos Pirotécnicos | 0     |

## Plan Centinela

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

**Cuadro 9  
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                 | 47               | 0                          | 0                             | 394                    | 2                              | 47                                   |
| <b>TOTAL</b> |                           | <b>47</b>        | <b>0</b>                   | <b>0</b>                      | <b>394</b>             | <b>2</b>                       | <b>47</b>                            |

## Proceso Jurídico Sancionatorio

En enero se impusieron 23 sanciones por el Departamento Legal, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10  
Sanciones Impuestas**

| CONCEPTO  | ENERO     |
|---|-----------|
| <b>INFRACCIONES A LA LEY</b>  |           |
| Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.) | 0         |
| Por quejas  | 22        |
| Apercibimientos escritos/públicos   | 1         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>23</b> |

En enero, el Departamento Legal emitió 31 resoluciones; el Departamento de Verificación y Vigilancia no emitió Dictámenes Técnicos, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11  
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y  
Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje**

| CONCEPTO  | ENERO     |
|---|-----------|
| Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión | 31        |
| Emisión de Dictámenes Técnicos                      | 0         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>31</b> |