

Informe Estadístico

ENERO 2023

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 854 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 50% fueron contra comercios; el 16% por Almacenes y el 6% por Telefonía y Colegios y Universidades 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	368	60	428	50%
Almacenes	140	0	140	16%
Colegios y Universidades	48	4	52	6%
Telefonía	48	4	52	6%
Servicio de Agua	3	21	24	3%
Construcciones/Inmobiliarias	19	2	21	2%
Energía Eléctrica	5	13	18	2%
Tiempos compartidos	16	0	16	2%
Cafeterías y Otros	15	0	15	2%
Bancos	10	4	14	2%
Servicio de Cable	10	0	10	1%
Combustible	9	0	9	1%
Hospitales	9	0	9	1%
Tarjetas de Crédito	8	1	9	1%
Transporte	8	0	8	1%
Canasta Básica	8	0	8	1%
Aseguradoras	4	0	4	0%
Escuelas e Institutos	3	0	3	0%
Hotelería	3	0	3	0%
Casas de empeño	3	0	3	0%
Taller	3	0	3	0%
Prestamos	2	0	2	0%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Financieras	0	1	1	0%
Farmacias	1	0	1	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociacion Civil	0	0	0	0%
TOTAL	744	110	854	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Cuadro 3
Resolución de Quejas**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	21			29	50
Conciliaciones	94	44	3	43	184
	115	44	3	72	234
Asesorías y Consultas	1,941				1,941
Total	1,941				1,941

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Grafico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

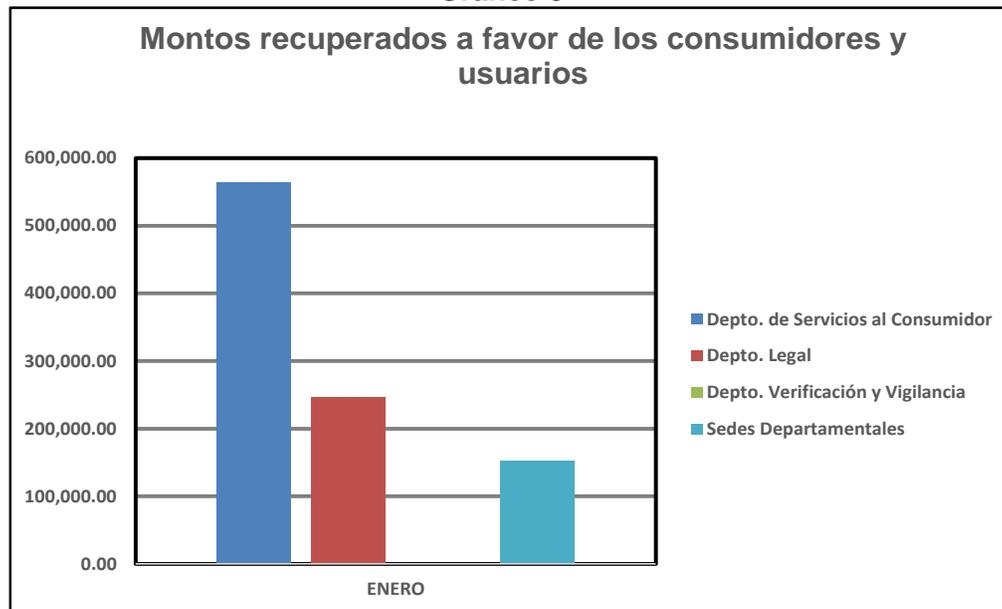
En enero, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de novecientos sesenta y dos mil cuatrocientos treinta y siete quetzales con veintidós centavos (Q.962,437.22). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.809,893.39. y las Sedes Departamentales Q.152,543.83, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

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

		Depto. de Servicios al Consumidor	Depto. Legal	Depto. Verificación y Vigilancia	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
Enero	Reembolso monetario	184,756.39	144,199.50	0.00	328,955.89	65,179.03	394,134.92
	Restitución del Bien/Servicio	91,307.49	97,027.61	0.00	188,335.10	84,369.80	272,704.90
	Rescisión de contratos	287,602.40	5,000.00	0.00	292,602.40	2,995.00	295,597.40
	ENERO	563,666.28	246,227.11	0.00	809,893.39	152,543.83	962,437.22

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

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, solo se distribuyeron 2,823 documentos de materiales educativos y promocionales, donde se incluyeron calendarios promocionales, bolsas educativas y promocionales, cuadrifolios de los derechos de los consumidores, revista del uso del libro de quejas y cuadernos planificadores que contienen los derechos de los consumidores.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales / Virtuales	0	95	95
Asistentes a conferencias	0	2,577	2,577
Material Distribuido	2,823	2,656	5,479

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

En lo que se refiere a las conferencias impartidas sobre información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales, en el presente mes, no se reportó información, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6
Conferencias Virtuales y Asistentes**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	0	0	0
Participantes	0	0	0

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

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

En enero se autorizaron 1,016 libros de quejas, 630 en la Sede Central y 386 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 21 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 6 en la Sede Central y 15 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 435 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	630	386	1,016
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	6	15	21
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	435	0	435

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

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	543
Exhibición de Precios	68
Etiquetado General de Productos	445
Instrumentos de Medición y Pesaje	0
Peso Exacto en Productos Empacados	62
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	94
Plantas y Expendios de Gas	20
Publicidad Engañosa	62
Precios de Canasta Básica	1,356
Monitoreos de otros productos	821
Precios de Combustibles	843
Precios de Gas Propano	612
Colegios	12
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Fuegos Pirotecnicos	1,146

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

En el marco de este plan, en enero se realizaron verificaciones 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, QUICHE Y JUTIAPA	94	0	0	359	3	94
TOTAL		94	0	0	359	3	94

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 10
Verificaciones Plan Centinela
Plantas de Gas Propano

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	0			X		X		
		SAN CRISTOBAL TONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	CANTEL	1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	MINIPLANTA SHALON	0			X		X		
			1	MPGAS	0			X		X		
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		SALCAJA	1	GAS ZETA	0			X		X		
			1	GAS ZETA	0			X		X		
	GUATEMALA	ZONA 12	1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 18	1	TROPIGAS	0			X		X		
			1	TRINIDAD	0			X		X		
			1	GAS UNICO	0			X		X		
		SAN MIGUEL PETAPA	1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 1 MIXCO	1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 4 MIXCO	1	MAC GAS	0			X		X		
		TOTAL	16									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 11
Verificaciones Plan Centinela
Expendios de Gas Propano

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	SOLOLA	SOLOLA	1	ZETA EXPRESS EL BUEN SAMARITANO	0			X		X		
	FRAJANES		1	ZETA EXPRESS NUEVO AMANECER	0			X		X		
	GUATEMALA	ZONA 7	1	ZETA EXPRESS GENESIS	3	X		X		X		
			1	ZETA EXPRESS HELEN	3	X		X		X		
		TOTAL	4									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

En enero no se impusieron sanciones por parte del Departamento Legal, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
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	0
Apercibimientos escritos/públicos	0
TOTAL	0

Fuente: Departamento Legal

En enero, los Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia emitieron resoluciones y dictámenes técnicos respectivamente, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
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	52
Emisión de Dictámenes Técnicos	189
TOTAL	241

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia