



Informe Estadístico

MARZO 2023

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 782 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 42% fueron contra comercios; el 14% por servicio de agua; el 9% por Telefonía; y el 35% 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	266	60	326	42%
Almacenes	47	0	47	6%
Colegios y Universidades	23	3	26	3%
Telefonía	68	2	70	9%
Servicio de Agua	107	1	108	14%
Construcciones/Inmobiliarias	33	2	35	4%
Energía Eléctrica	17	12	29	4%
Tiempos compartidos	15	1	16	2%
Cafeterías y Otros	10	0	10	1%
Bancos	21	7	28	4%
Servicio de Cable	27	0	27	3%
Combustible	5	0	5	1%
Hospitales	13	0	13	2%
Tarjetas de Crédito	1	0	1	0%
Transporte	11	0	11	1%
Canasta Básica	2	0	2	0%
Aseguradoras	3	0	3	0%
Escuelas e Institutos	3	0	3	0%
Hotelería	7	0	7	1%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	2	0	2	0%
Prestamos	3	0	3	0%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Financieras	0	2	2	0%
Farmacias	3	0	3	0%
Servicio de Internet	1	2	3	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociación Civil	1	0	1	0%
TOTAL	690	92	782	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

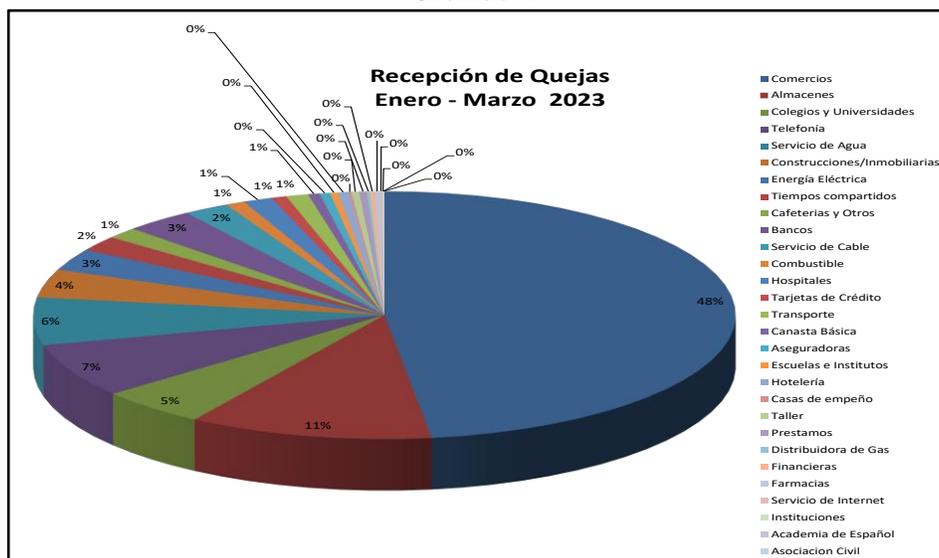
En lo que va del año, se han recibido 2,255 quejas; 1,956 en la Sede Central y 299 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2 Recepción de quejas Enero - Marzo 2023

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-MARZO	PORCENTAJE
Comercios	888	191	1,079	48%
Almacenes	253	0	253	11%
Colegios y Universidades	102	10	112	5%
Telefonía	150	9	159	7%
Servicio de Agua	118	22	140	6%
Construcciones/Inmobiliarias	78	5	83	4%
Energía Eléctrica	29	35	64	3%
Tiempos compartidos	44	1	45	2%
Cafeterías y Otros	33	0	33	1%
Bancos	56	16	72	3%
Servicio de Cable	47	0	47	2%
Combustible	20	0	20	1%
Hospitales	30	0	30	1%
Tarjetas de Crédito	15	1	16	1%
Transporte	23	0	23	1%
Canasta Básica	12	0	12	1%
Aseguradoras	9	2	11	0%
Escuelas e Institutos	8	0	8	0%
Hotelería	11	0	11	0%
Casas de empeño	3	0	3	0%
Taller	8	0	8	0%
Prestamos	8	0	8	0%
Distribuidora de Gas	3	0	3	0%
Financieras	0	5	5	0%
Farmacias	5	0	5	0%
Servicio de Internet	1	2	3	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociación Civil	1	0	1	0%
TOTAL	1,956	299	2,255	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En marzo se documentaron 413 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 321 quejas y en Sedes Departamentales 92 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES		TOTAL
Quejas Documentadas	321		92	413

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 1,338 quejas; 1,039 en la Sede Central y 299 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Marzo 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES		TOTAL
Quejas Documentadas	1,039		299	1,338

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En marzo se resolvieron 294 quejas: 36 por mediación y 258 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 212; y en las Sedes Departamentales 82. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,697 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Resolución de Quejas

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	18			18	36
Conciliaciones	140	51	3	64	258
	158	51	3	82	294
Asesorías y Consultas	1,697				1,697
Total	1,697				1,697

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

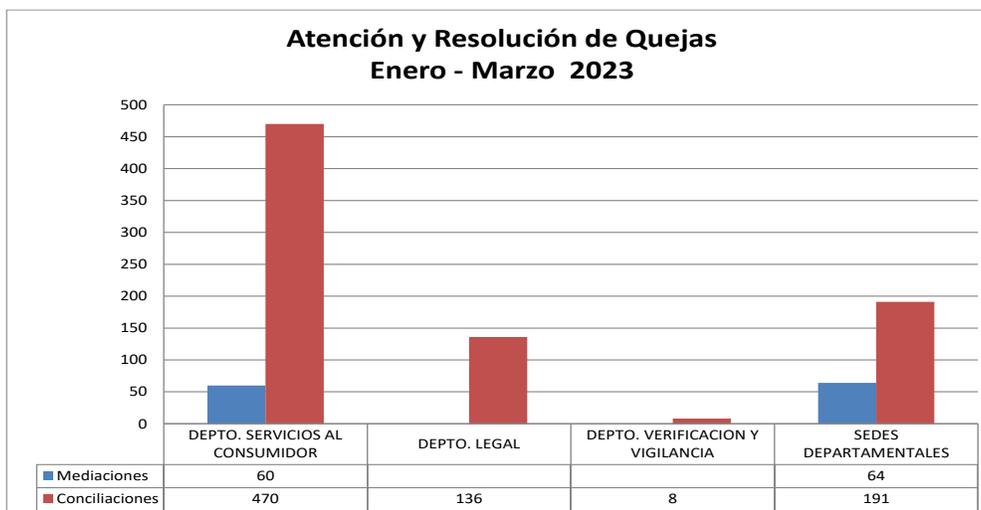
En lo que va del año 2023, se han resuelto 929 quejas; 124 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 805 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 674; y en las Sedes Departamentales 255. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 5,377 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Marzo 2023

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	60			64	124
Conciliaciones	470	136	8	191	805
Total	530	136	8	255	929
Asesorías y Consultas	5,377				5,377
TOTAL	5,377				5,377

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

Gráfico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

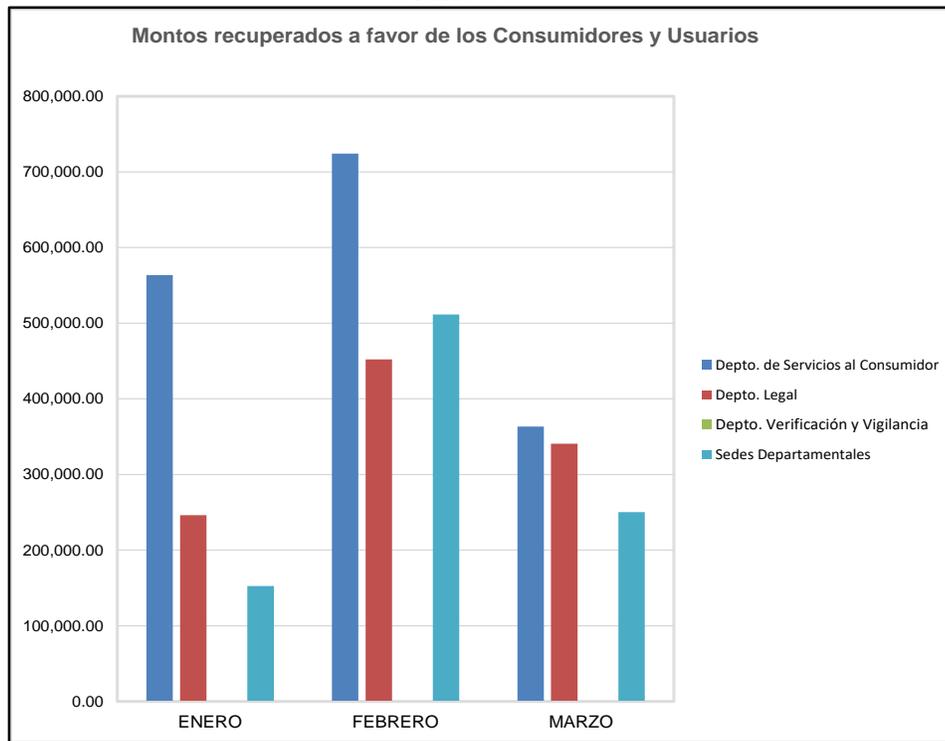
Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de tres millones seiscientos cuatro mil seiscientos setenta y tres quetzales con noventa y siete centavos (Q.3,604,673.97). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.2,690,328.69. y las Sedes Departamentales Q.914,345.28, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 7
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
Febrero							
	Reembolso monetario	558,564.91	124,858.28	0.00	683,423.19	102,312.46	785,735.65
	Restitución de bienes	115,018.88	280,325.29	0.00	395,344.17	406,248.69	801,592.86
	Rescisión de contratos	50,570.00	47,088.00	0.00	97,658.00	2,993.77	100,651.77
	FEBRERO	724,153.79	452,271.57	0.00	1,176,425.36	511,554.92	1,687,980.28
Marzo							
	Reembolso monetario	308,415.67	152,469.29	0.00	460,884.96	60,145.41	521,030.37
	Restitución de bienes	41,991.24	124,764.00	0.00	166,755.24	190,101.12	356,856.36
	Rescisión de contratos	12,870.00	63,499.74	0.00	76,369.74	0.00	76,369.74
	MARZO	363,276.91	340,733.03	0.00	704,009.94	250,246.53	954,256.47
TOTAL	1,651,096.98	1,039,231.71	0.00	2,690,328.69	914,345.28	3,604,673.97	

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 marzo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 5 conferencias presenciales a: 1) A usuarias de la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San José Pinula; 2) A usuarias de la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de Mixco; 3) A mujeres oficiales de la Comisaría 16 de la Policía Nacional Civil; 4) A estudiantes de la carrera de Mercadotecnia de la Universidad Rafael Landívar (2 grupos) y 1 conferencia virtual: A personal de servicio al cliente del Centro Médico; asistiendo 1,008 personas y se distribuyeron 20,950 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 53 conferencias, asistieron 1,957 personas y se distribuyeron 4,084 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 8
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales / Virtuales	6	53	59
Asistentes a conferencias	1,008	1,957	2,965
Material Distribuido	20,950	4,084	25,034

En lo que va del año, se han realizado 210 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 6,896 personas, asimismo, se distribuyeron 35,604 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 9
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Marzo 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales / Virtuales	19	191	210
Asistentes a conferencias	1,297	5,599	6,896
Material Distribuido	26,251	9,353	35,604

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

En lo que se refiere a las conferencias impartidas de manera virtual, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 1 conferencia virtual en materia de consumo, participando 28 personas; en lo que respecta a las Sedes Departamentales no realizaron conferencias virtuales, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 10
Conferencias Virtuales, y Asistentes

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	1	0	1
Participantes	28	0	28

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

En lo que va del año, se han realizado 3 conferencias virtuales a los consumidores y usuarios sobre Derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales, siendo el total de participantes de 226 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias Virtuales y Asistentes
Enero – Marzo 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	3	0	3
Participantes	226	0	226

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 marzo se autorizaron 1,023 libros de quejas, 557 en la Sede Central y 466 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 73 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 15 en la Sede Central y 58 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, no se recibieron expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 12
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	557	466	1,023
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	15	58	73
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

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

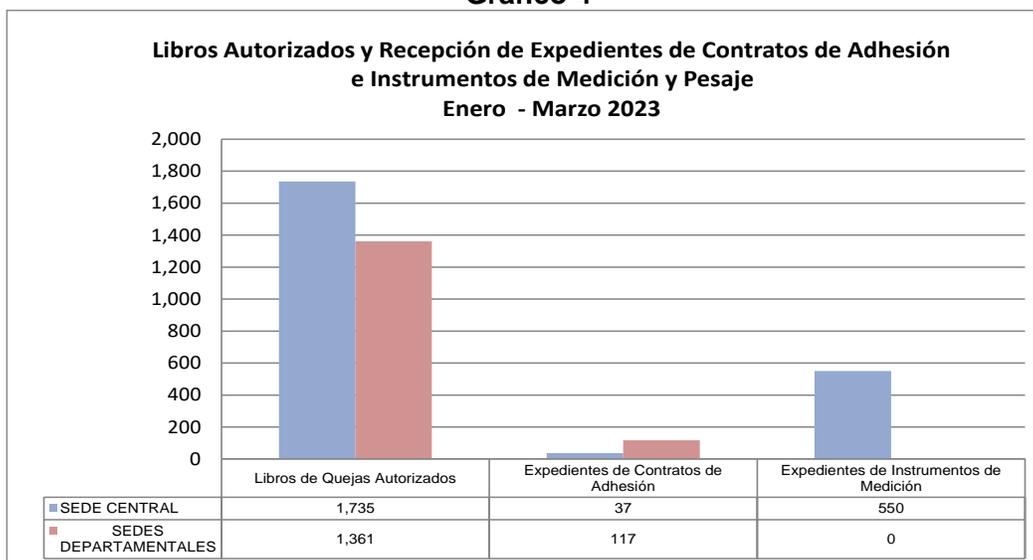
En lo que va del año, se han autorizado 3,096 libros de quejas; 1,735 en la Sede Central y 1,361 en las Sedes Departamentales, se han recibido 154 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 37 en la Sede Central y 117 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 550 expedientes.

Cuadro 13
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e
Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Marzo 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	1,735	1,361	3,096
Expedientes de Contratos de Adhesión	37	117	154
Expedientes de Instrumentos de Medición	550	0	550

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 marzo en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 14
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	MARZO	ACUMULADO ENERO-MARZO
Tenencia del Libros de quejas	961	2,899
Exhibición de Precios	145	454
Etiquetado General de Productos	981	2,232
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	0	475
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	46	246
Plantas y Expendios de Gas	56	90
Publicidad Engañosa	5	128
Precios de Canasta Básica	1,197	3,789
Monitoreos de otros productos	659	2,047
Precios de Combustibles	610	2,110
Precios de Gas Propano	457	1,630
Colegios	41	120
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Fuegos Pirotecnicos	0	1,146

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

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

**Cuadro 15
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
FEBRERO	GUATEMALA, SAN MARCOS, BAJA VERAPAZ Y JALAPA	106	0	0	896	2	106
MARZO	GUATEMALA Y ESCUINTLA	46	0	0	393	2	46
TOTAL		246	0	0	1,648	7	246

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 16
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 TONONICAPAN	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			
	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 MXCO	1	TROPIGAS	0			X		X			
	ZONA 4 MXCO	1	MAC GAS	0			X		X				
	TOTAL			16									
FEBRERO	GUATEMALA	GUATEMALA	1	GAS UNICO	20	X		X		X			
		SAN MIGUEL PETAPA	1	TROPIGAS	20	X		X		X			
		VILLA NUEVA	1	OEWAL	0			X		X			
	CHIMALTENANGO	CHIMALTENANGO	1	ZETA GAS	20	X		X		X			
		EL TEJAR	1	GAS CHIMALTECO	15	X		X		X			
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	TROPIGAS	20	X		X		X			
TOTAL			7										
MARZO	GUATEMALA	VILLA NUEVA	1	ZETA GAS	20	X		X		X			
		1	LATIN GAS-DAGAS	20	X		X		X				
		ZONA 18	1	TROPIGAS	20	X		X		X			
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	COSTA GAS	0			X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
			1	ZETA GAS	0			X		X			
	SANTA ROSA	SANTA ROSA	1	ECOGAS	0			X		X			
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	0			X		X			
		SAN CRISTOBAL TONONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
	QUETZALTENANGO	CANTEL	SALCAJA	1	ZETA GAS	0			X		X		
			QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
			1	GAS UNICO	20	X		X		X			
			1	MPGAS	0			X		X			
			1	MINIPLANTA SHALON	0			X		X			
			1	JEHOGAS	2	X		X		X		X	
	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	10	X		X		X				
	SUCHITEPEQUEZ	MAZATENANGO	1	GAS CHIPO TROPIGAS	5	X		X		X			
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X			
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X			
		SAN SEBASTIAN	1	ZETA GAS	20	X		X		X			
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	TROPIGAS	2	X		X		X			
		AYUTLA	1	ZETA GAS	20	X		X		X			
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	LATIN GAS-DAGAS	0			X		X			
			1	ALTO GAS	0			X		X			
	ZACAPA	RIO HONDO	1	LATIN GAS-DAGAS	0			X		X			
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
	CHIQUMULA	CHIQUMULA	1	ZETA GAS	13	X		X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X			
			1	QUETZALTEPEQUE	5	X		X		X			
	JALAPA	JALAPA	1	NUUESTRO GAS	5	X		X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X			
			1	LATIN GAS-DAGAS	6	X		X		X			
	JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	12	X		X		X			
1			ZETA GAS	6	X		X		X				
TOTAL			33										

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia



Cuadro 17
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		
	GUATEMALA	FRAJANES	1	ZETA EXPRESS NUEVO AMANECER	0			X		X		
		ZONA 7	1	ZETA EXPRESS GENESIS	3	X		X		X		
			1	ZETA EXPRESS HELEN	3	X		X		X		
TOTAL			4									
FEBRERO	GUATEMALA	ZONA 11	1	DISTRIBUIDORA D Y M	3	X		X		X		
			1	GAS EXPRESS S Y L	3	X		X		X		
		ZONA 15	1	GAS LA CEIBA	0			X		X		
		ZONA 1	1	GAS GUADALUPE	0			X		X		
		ZONA 7	1	GAS ROSY	0			X		X		
		ZONA 11	1	GAS EXPRESS S Y L	0			X		X		
TOTAL			7									
MARZO	GUATEMALA	MIXCO	1	RAPIDEX ZETA	3	X		X		X		
			1	GAS BETO TROPIGAS	2	X		X		X		
			1	DISTRIBUIDORA MANUEL Z	3	X		X		X		
			1	DISTRIBUIDORA GONZALEZ	3	X		X		X		
		ZONA 7	1	GAS PERIFERICO TROPIGAS	3	X		X		X		
			1	GAS HELEN ZETA								
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS EXPRESS GAMA	3	X		X		X		
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	GAS EXPRESS SHEKINA	3	X		X		X		
			1	GAS ECONO METROPOLITANO	0			X		X		
		NUEVO SAN CARLOS	1	GAS EXPRESS LA COLINA	3	X		X		X		
			1	COMERCIAL ROCIO ZETA	3	X		X		X		
		RETALHULEU	1	GAS EBENEZER ZETA	3	X		X		X		
	HUEHUTENANGO	MALACATANCITO	1	MISCELANIA SANTA ANA	0			X		X		
			1	GAS EXPRESS NICOLLE	3	X		X		X		
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	GAS EXPRESS MARTITA	0			X		X		
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS LA BENDICION	0			X		X		
			1	GAS EXPRESS ARITA	0			X		X		
			1	VENTA DE GAS KENNY ALEJANDRA	3	X		X				X
1			DISTRIBUIDORA A&A	0			X				X	
1			DISTRIBUIDORA DANIEL	4	X		X		X			
JALAPA	JALAPA	1	T-3 GAS LAS MONJAS TROPIGAS	3	X		X		X			
	MONJAS	1	EXPENDIO LA BENDICION	3	X		X		X			
TOTAL			23									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 18
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	MARZO	ACUMULADO ENERO-MARZO
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	1
Por quejas	13	15
Apercibimientos escritos/públicos	2	4
TOTAL	15	20

Fuente: Departamento Legal

En marzo, el Departamento Legal emitió resoluciones; en cuanto al Departamento de y Verificación y Vigilancia no emitió dictámenes técnicos, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 19
**Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje**

CONCEPTO	MARZO	ACUMULADO ENERO-MARZO
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	41	127
Emisión de Dictámenes Técnicos	0	524
TOTAL	41	651

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia