

Informe Estadístico

NOVIEMBRE 2024

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,208 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 46% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 28% por actividades financieras y de seguros; el 7% por Información y Comunicaciones; y el 19% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	21	10	31	3%
1.1	Energía eléctrica	13	9	22	2%
1.2	Combustible	7	1	8	1%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	1	0	1	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	25	1	26	2%
2.1	Servicio de Agua Municipal	13	1	14	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	12	0	12	1%
3	Actividades Inmobiliarias	44	2	46	4%
3.1	Inmobiliarias	44	2	46	4%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	495	64	559	46%
4.1	Comercio	449	57	506	42%
4.2	Almacenes	43	7	50	4%
4.3	Talleres de mecánica	3	0	3	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	0	0	0	0%
5	Transporte y almacenamiento	12	2	14	1%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	2	0	2	0%
5.2	Transporte vía aérea	6	0	6	0%
5.3	Transporte de mensajería	4	2	6	0%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	18	0	18	1%
6.1	Hotelería	5	0	5	0%
6.2	Restaurantes y otros	13	0	13	1%

Continuación
Recepción de Quejas

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	75	5	80	7%
7.1	Telefonía	50	3	53	4%
7.2	Servicio de cable	3	0	3	0%
7.3	Servicio de internet	22	2	24	2%
8	Actividades financieras y de seguros	307	26	333	28%
8.1	Bancos	25	5	30	2%
8.2	Seguros	3	2	5	0%
8.3	Tarjetas de crédito	279	19	298	25%
9	Otros actividades de servicios financieros	27	3	30	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	8	0	8	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	8	3	11	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	4	0	4	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	7	0	7	1%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	15	3	18	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	1	0	1	0%
10.2	Tiempos compartidos	14	3	17	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	1	0	1	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	1	0	1	0%
12	Enseñanza	28	1	29	2%
12.1	Colegios	22	1	23	2%
12.2	Universidades	5	0	5	0%
12.3	Escuelas e Institutos	1	0	1	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	12	1	13	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	9	0	9	1%
13.3	Laboratorios	3	1	4	0%
14	Otras actividades de servicios	3	0	3	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	3	0	3	0%
15	Canasta Básica	7	0	7	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	7	0	7	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		1,090	118	1,208	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Noviembre 2024

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	205	135	340	4%
1.1	Energía eléctrica	117	134	251	3%
1.2	Combustible	80	1	81	1%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	8	0	8	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	188	28	216	2%
2.1	Servicio de Agua Municipal	64	4	68	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	124	24	148	2%
3	Actividades Inmobiliarias	309	20	329	3%
3.1	Inmobiliarias	309	20	329	3%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	4,357	545	4,902	52%
4.1	Comercio	3,688	460	4,148	44%
4.2	Almacenes	628	75	703	7%
4.3	Talleres de mecánica	12	7	19	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	29	3	32	0%
5	Transporte y almacenamiento	144	28	172	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	8	2	10	0%
5.2	Transporte vía aérea	42	2	44	0%
5.3	Transporte de mensajería	94	24	118	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	198	14	212	2%
6.1	Hotelería	26	3	29	0%
6.2	Restaurantes y otros	172	11	183	2%
7	Información y comunicaciones	818	52	870	9%
7.1	Telefonía	376	34	410	4%
7.2	Servicio de cable	44	0	44	0%
7.3	Servicio de internet	398	18	416	4%
8	Actividades financieras y de seguros	1171	113	1284	14%
8.1	Bancos	392	58	450	5%
8.2	Seguros	62	3	65	1%
8.3	Tarjetas de crédito	717	52	769	8%
9	Otros actividades de servicios financieros	122	17	139	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	43	1	44	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	43	11	54	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	15	1	16	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	21	4	25	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	106	11	117	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	9	3	12	0%
10.2	Tiempos compartidos	97	8	105	1%

**Continuación
Recepción de Quejas
Enero – Noviembre 2024**

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	7	128	135	1%
11.1	Actividades de la administración pública en general	7	128	135	1%
12	Enseñanza	295	27	322	3%
12.1	Colegios	237	14	251	3%
12.2	Universidades	42	0	42	0%
12.3	Escuelas e Institutos	16	13	29	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	80	7	87	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	48	3	51	1%
13.3	Laboratorios	32	4	36	0%
14	Otras actividades de servicios	22	0	22	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	22	0	22	0%
15	Canasta Básica	299	1	300	3%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	299	1	300	3%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		8,321	1,126	9,447	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

Captación de Quejas

En noviembre se recibieron 1,208 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central, se recibieron 1,090 quejas y en Sedes Departamentales 118 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3
Captación de Quejas**

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	428		428
Call Center	396		396
Presencial	266	118	384
TOTAL	1,090	118	1,208

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO 9,447 quejas; 8,321 en la Sede Central y 1,126 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Noviembre 2024

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	2,728	0	2,728
Call Center	3,284	0	3,284
Presencial	2,309	1,126	3,435
TOTAL	8,321	1,126	9,447

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

Quejas Documentadas

En noviembre se documentaron 685 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 567 quejas y en Sedes Departamentales 118 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	567	118	685

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han documentado 6,368 quejas; 5,242 en la Sede Central y 1,126 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas
Enero – Noviembre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	5,242	1,126	6,368

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

Atención y Resolución de Quejas

En noviembre se resolvieron 405 quejas: 66 por mediación y 339 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 306; y en las Sedes Departamentales 99. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 500 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 7
Resolución de Quejas

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	17		26	23	66
Conciliaciones	170	85	8	76	339
TOTAL	187	85	34	99	405
Asesorías y Consultas	500				500
TOTAL	500				500

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

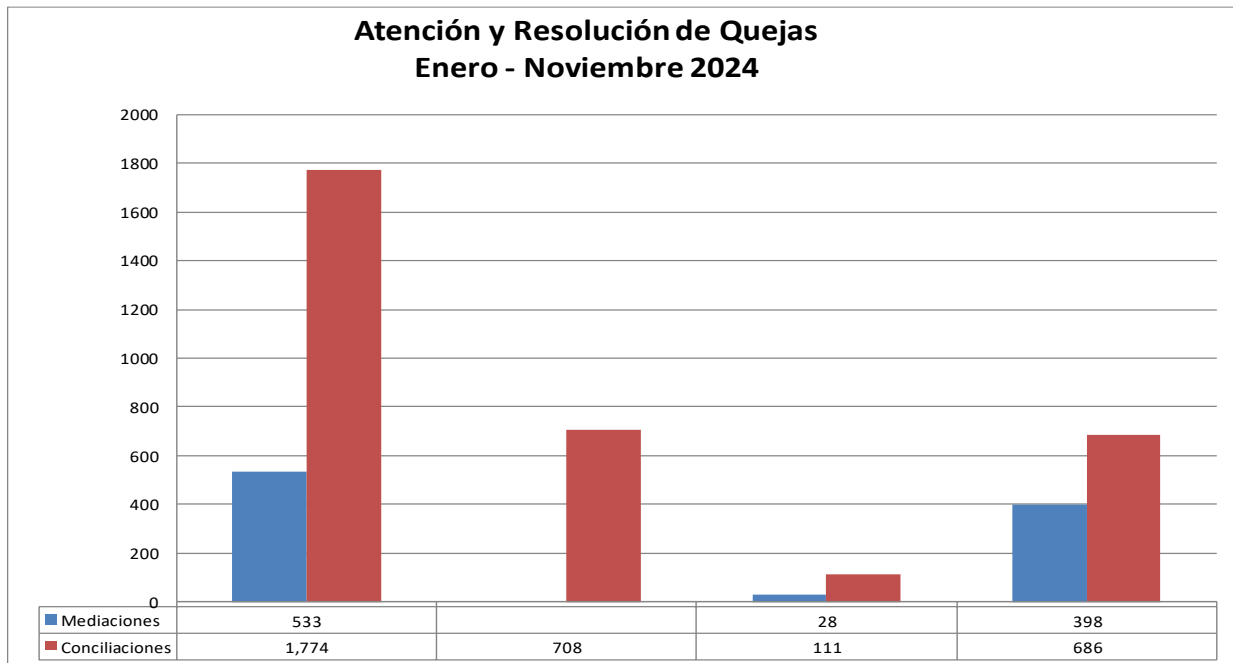
En lo que va del año, se han resuelto 4,238 quejas; 959 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 3,279 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 3,154; y en las Sedes Departamentales 1,084. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 20,472 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Noviembre 2024

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	533		28	398	959
Conciliaciones	1,774	708	111	686	3,279
TOTAL	2,307	708	139	1,084	4,238
Asesorías y Consultas	20,472				20,472
TOTAL	20,472				20,472

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

Gráfico 1



Recepción de Quejas por Actividad Económica de la Unidad Protección de Servicios Financieros

En lo que respecta a la Ley de Tarjetas de Crédito, Decreto Número 2-2024, la cual entró en vigencia el 1 de septiembre del año en curso, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, en el mes de octubre del 2024, se recibieron 298 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9
Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	NOVIEMBRE		
		SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	279	19	298
TOTAL		279	19	298

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor y Coordinación de Sedes

En los meses de septiembre a noviembre, se han recibido 648 quejas, en la Sede Central 610 y en la Sedes Departamentales 38, como se detalla a continuación

Cuadro 10
Recepción de Quejas
Septiembre – Noviembre 2024

No.	DESCRIPCIÓN	SEPTIEMBRE - NOVIEMBRE		
		SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	610	38	648
TOTAL		610	38	648

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor y Coordinación de Sedes

Captación de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

Durante el mes de noviembre se recibieron 298 quejas presentadas por los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central, se recibieron 279 quejas y en Sedes Departamentales 19 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Captación de Quejas

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	47		47
Call Center	104		104
Presencial	128	19	147
TOTAL	279	19	298

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor y Coordinación de Sedes

En los meses de septiembre a noviembre, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO 648 quejas; 610 en la Sede Central y 38 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 12
Captación de Quejas
Septiembre – Noviembre 2024

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	117		117
Call Center	208		208
Presencial	285	38	323
TOTAL	610	38	648

Quejas Documentadas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

Durante el mes de noviembre se documentaron 178 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 159 quejas y en Sedes Departamentales 19 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	159	19	178

En los meses de septiembre a noviembre, se han documentado 376 quejas; 338 en la Sede Central y 38 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 14
Quejas Documentadas
Septiembre – Noviembre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	338	38	376

Atención y Resolución de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

En noviembre se resolvieron 26 quejas por mediación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 280 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 15
Resolución de Quejas
Noviembre 2024

LINEA DE TRABAJO	NOVIEMBRE	
	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	26	26
Conciliaciones	0	0
Asesorías y Consultas	280	280
TOTAL	280	280

En los meses de septiembre a noviembre, se han resuelto 28 quejas por mediación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,175 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 16
Resolución de Quejas
Septiembre – Noviembre 2024

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL SEPTIEMBRE-NOVIEMBRE
Mediaciones	28	28
Conciliaciones	0	0
Asesorías y Consultas	1,175	1,175
TOTAL	1,175	1,175

Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En noviembre, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de veintiséis millones trescientos diecisiete mil ochocientos ochenta y nueve quetzales con veintidós centavos (Q.26,317,889.22). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.20,919,245.40 y las Sedes Departamentales Q.5,398,643.82, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

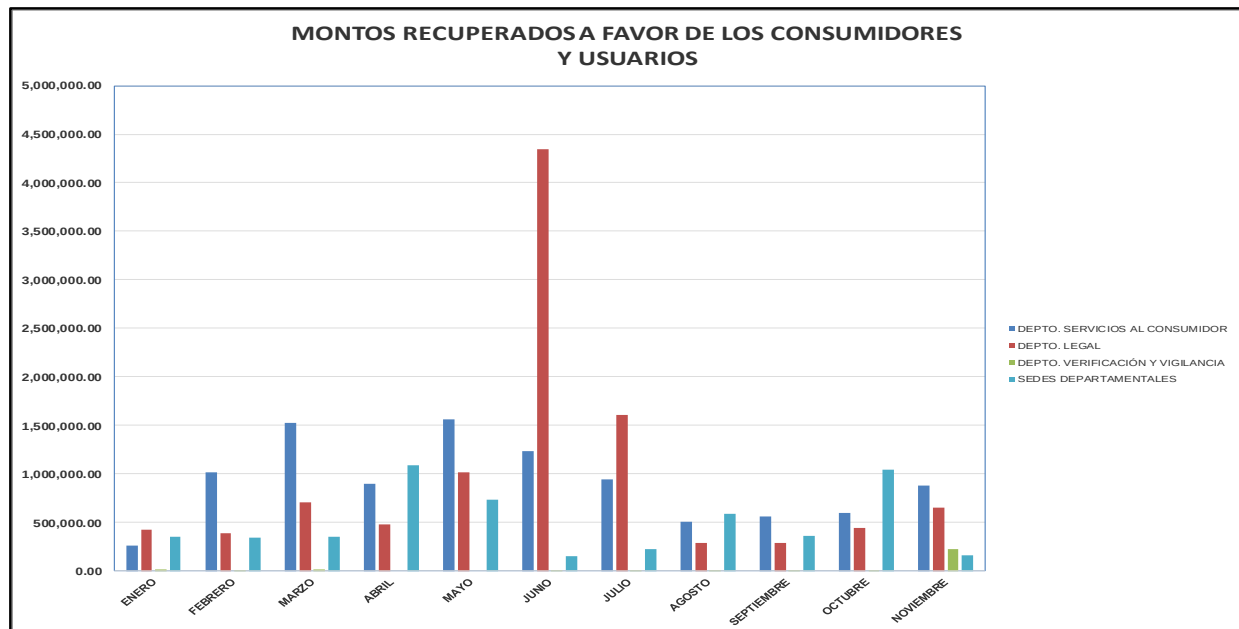
Cuadro 17
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

MES		DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Enero							
	Reembolso monetario	144,193.30	382,562.78	11,150.00	537,906.08	28,081.79	565,987.87
	Restitución del Bien/Servicio	103,657.19	39,113.00	3,000.00	145,770.19	304,890.97	450,661.16
	Rescisión de contratos	12,600.00	0.00	0.00	12,600.00	17,940.00	30,540.00
	ENERO	260,450.49	421,675.78	14,150.00	696,276.27	350,912.76	1,047,189.03
Febrero							
	Reembolso monetario	713,162.92	279,889.69	4,917.45	997,970.06	75,969.24	1,073,939.30
	Restitución de bienes	103,691.29	105,447.20	0.00	209,138.49	262,742.30	471,880.79
	Rescisión de contratos	201,900.00	299.00	0.00	202,199.00	3,600.00	205,799.00
	FEBRERO	1,018,754.21	385,635.89	4,917.45	1,409,307.55	342,311.54	1,751,619.09
Marzo							
	Reembolso monetario	1,326,637.65	189,472.41	934.00	1,517,044.06	97,084.38	1,614,128.44
	Restitución de bienes	166,878.06	522,179.70	11,999.00	701,056.76	174,298.78	875,355.54
	Rescisión de contratos	32,000.00	0.00	0.00	32,000.00	81,928.84	113,928.84
	MARZO	1,525,515.71	711,652.11	12,933.00	2,250,100.82	353,312.00	2,603,412.82
Abril							
	Reembolso monetario	660,819.58	299,215.96	0.00	960,035.54	134,095.73	1,094,131.27
	Restitución de bienes	132,163.36	166,606.31	0.00	298,769.67	855,553.66	1,154,323.33
	Rescisión de contratos	109,500.00	10,000.00	0.00	119,500.00	95,671.23	215,171.23
	ABRIL	902,482.94	475,822.27	0.00	1,378,305.21	1,085,320.62	2,463,625.83
Mayo							
	Reembolso monetario	569,668.59	827,231.12	0.00	1,396,899.71	534,261.34	1,931,161.05
	Restitución de bienes	545,496.45	191,977.69	0.00	737,474.14	166,809.83	904,283.97
	Rescisión de contratos	443,948.90	0.00	0.00	443,948.90	29,605.07	473,553.97
	MAYO	1,559,113.94	1,019,208.81	0.00	2,578,322.75	730,676.24	3,308,998.99
Junio							
	Reembolso monetario	179,203.84	4,213,740.93	2,433.02	4,395,377.79	40,756.85	4,436,134.64
	Restitución de bienes	967,251.35	129,836.83	2,899.58	1,099,987.76	109,227.43	1,209,215.19
	Rescisión de contratos	92,966.98	0.00	0.00	92,966.98	0.00	92,966.98
	JUNIO	1,239,422.17	4,343,577.76	5,332.60	5,588,332.53	149,984.28	5,738,316.81

MES		DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Julio							
	Reembolso monetario	399,124.50	642,230.33	6,464.00	1,047,818.83	49,806.75	1,097,625.58
	Restitución de bienes	349,438.46	963,228.88	0.00	1,312,667.34	158,816.23	1,471,483.57
	Rescisión de contratos	198,000.00	4,428.60	0.00	202,428.60	18,180.63	220,609.23
	JULIO	946,562.96	1,609,887.81	6,464.00	2,562,914.77	226,803.61	2,789,718.38
Agosto							
	Reembolso monetario	181,568.49	177,627.03	2,500.00	361,695.52	175,778.14	537,473.66
	Restitución de bienes	315,860.59	111,725.10	4,200.00	431,785.69	213,690.71	645,476.40
	Rescisión de contratos	13,840.00	0.00	0.00	13,840.00	204,183.25	218,023.25
	AGOSTO	511,269.08	289,352.13	6,700.00	807,321.21	593,652.10	1,400,973.31
Septiembre							
	Reembolso monetario	160,621.54	238,079.71	0.00	398,701.25	163,123.54	561,824.79
	Restitución de bienes	232,845.22	38,600.00	500.00	271,945.22	162,136.27	434,081.49
	Rescisión de contratos	167,955.00	11,877.01	0.00	179,832.01	35,257.13	215,089.14
	SEPTIEMBRE	561,421.76	288,556.72	500.00	850,478.48	360,516.94	1,210,995.42
Octubre							
	Reembolso monetario	303,363.61	349,732.39	248.00	653,344.00	83,990.74	737,334.74
	Restitución de bienes	127,714.71	92,250.60	0.00	219,965.31	955,162.64	1,175,127.95
	Rescisión de contratos	169,590.00	0.00	0.00	169,590.00	638.88	170,228.88
	OCTUBRE	600,668.32	441,982.99	248.00	1,042,899.31	1,039,792.26	2,082,691.57
Noviembre							
	Reembolso monetario	118,398.24	454,960.55	0.00	573,358.79	95,870.25	669,229.04
	Restitución de bienes	587,186.47	195,578.07	227,430.67	1,010,195.21	59,143.39	1,069,338.60
	Rescisión de contratos	171,432.50	0.00	0.00	171,432.50	10,347.83	181,780.33
	NOVIEMBRE	877,017.21	650,538.62	227,430.67	1,754,986.50	165,361.47	1,920,347.97
TOTAL		10,002,678.79	10,637,890.89	278,675.72	20,919,245.40	5,398,643.82	26,317,889.22

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

Gráfico 2



Cuadro 18
Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
Septiembre		
	Reembolso monetario	0.00
	Restitución de bienes	0.00
	Rescisión de contratos	0.00
	SEPTIEMBRE	0.00
Octubre		
	Reembolso monetario	0.00
	Restitución de bienes	0.00
	Rescisión de contratos	0.00
	OCTUBRE	0.00
Noviembre		
	Reembolso monetario	0.00
	Restitución de bienes	227,430.67
	Rescisión de contratos	0.00
	NOVIEMBRE	227,430.67
TOTAL		227,430.67

Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En noviembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 8 conferencias presenciales a: 1) A emprendedores y empresarios de la MIPYME en el marco del evento “Impulso Empresarial del Departamento de Izabal; 2) A estudiantes del primer grado primaria de la Escuela Oficial Rural Mixta del Caserío Plan del Jocote, Aldea Maraxco, Chiquimula; 3) A estudiantes del segundo grado primaria de la Escuela Oficial Rural Mixta del Caserío Plan del Jocote, Aldea Maraxco, Chiquimula; 4) A estudiantes del tercer grado primaria de la Escuela Oficial Rural Mixta del Caserío Plan del Jocote, Aldea Maraxco, Chiquimula; 5) A estudiantes del cuarto grado primaria de la Escuela Oficial Rural Mixta del Caserío Plan del Jocote, Aldea Maraxco, Chiquimula; 6) A estudiantes del quinto grado primaria de la Escuela Oficial Rural Mixta del Caserío Plan del Jocote, Aldea Maraxco, Chiquimula; 7) A estudiantes del sexto grado primaria de la Escuela Oficial Rural Mixta del Caserío Plan del Jocote, Aldea Maraxco, Chiquimula; y 8) A niños que se concentran en la Iglesia San Jerónimo Emiliani de la Zona 6 de la Ciudad de Guatemala y se distribuyeron 3,435 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 40 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 582 personas y se distribuyó 3,039 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 19
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	8	40	48
Asistentes a conferencias	450	582	1,032
Material Distribuido	3,425	3,039	6,464

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

En lo que va del año, se han realizado 563 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 24,149 personas, asimismo, se distribuyeron 93,065 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 20
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Noviembre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	76	487	563
Asistentes a conferencias	7,201	16,948	24,149
Material Distribuido	44,186	48,879	93,065

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

En noviembre, en lo que se refiere a las conferencias impartidas de manera virtual, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor no realizó conferencias, en lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 5 conferencias virtuales en materia de consumo, participando 159 personas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 21
Conferencias Virtuales y Participantes

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	0	5	5
Participantes	0	159	159

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

En lo que va del año, se han realizado 40 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 4,134 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 22
Conferencias Virtuales y Participantes
Enero – Noviembre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	20	20	40
Participantes	3,278	856	4,134

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

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

En noviembre se autorizaron 373 libros de quejas, 200 en la Sede Central y 173 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 39 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 15 en la Sede Central y 24 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 84 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 23
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	200	173	373
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	15	24	39
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	84	0	84

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

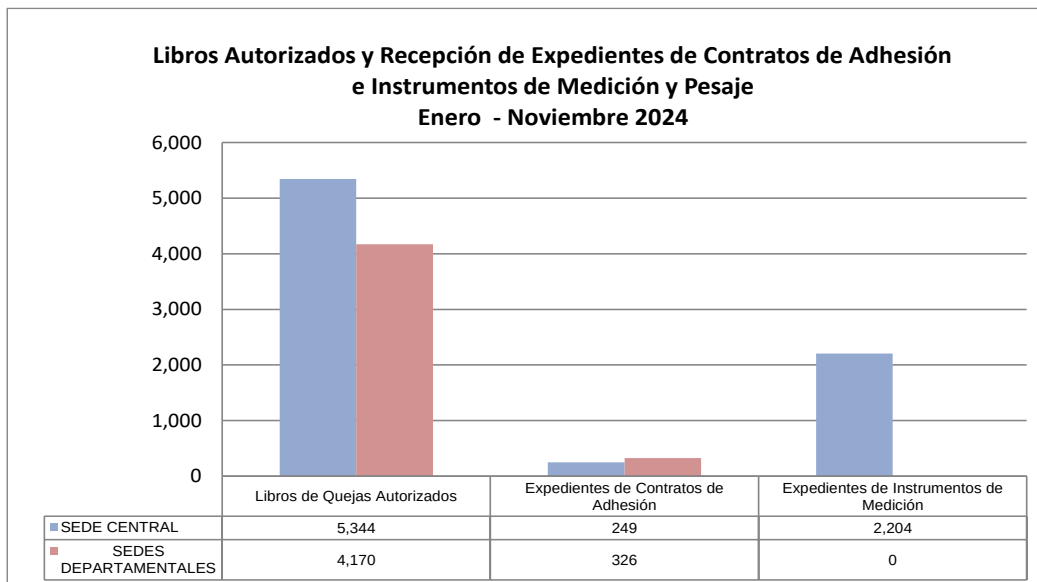
En lo que va del año, se han autorizado 9,514 libros de quejas; 5,344 en la Sede Central y 4,170 en las Sedes Departamentales, se han recibido 575 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 249 en la Sede Central y 326 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,204 expedientes.

Cuadro 24
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Noviembre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	5,344	4,170	9,514
Expedientes de Contratos de Adhesión	249	326	575
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,204	0	2,204

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

Gráfico 3



Verificación y Vigilancia

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

Cuadro 25
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO-NOVIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	197	569	766	12,318
Exhibición de Precios	253	93	346	9,269
Etiquetado General de Productos	240	55	295	6,202
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0	0	0
Contenido Neto en Productos Preempacados	298	0	298	1,951
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	0	0	0	741
Plantas y Expendios de Gas	0	0	0	116
Publicidad Engañosa	130	10	140	1,770
Precios de Canasta Básica	468	1,741	2,209	19,557
Monitoreos de otros productos	52	350	402	6,113
Precios de Combustibles	279	400	679	8,413
Precios de Gas Propano	137	347	484	6,759
Colegios	0	0	0	70
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotécnicos	0	0	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Departamento de Coordinación de Sedes

Plan Centinela

En el marco de este plan, en noviembre no fue reportada información debido a que está en proceso la modificación de la meta física del Subproducto Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela, la cual será reportada en el mes de diciembre, como se indica a continuación:

Cuadro 26
Verificaciones Plan Centinela
Combustibles

MES	# DE ESTACIONES DE SERVICIO	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
ENERO	36	GUATEMALA, QUICHE Y JUTIAPA	0	36	0	0	254
FEBRERO	111	GUATEMALA (ALGUNOS MUNICIPIOS Y ZONAS DEL AREA METROPOLITANA)	0	111	4	4	1,079
MARZO	114	GUATEMALA, CHIMALTENANGO, QUETZALTENANGO, SAN MARCOS, ZACAPA, PETEN Y JALAPA	0	114	2	2	884
ABRIL	104	GUATEMALA, EL PROGRESO, ESCUINTLA, SOLOLA, IZABAL Y CHIQUIMULA	1	104	1	1	830

MES	# DE ESTACIONES DE SERVICIO	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
MAYO	56	GUATEMALA, ESCUINTLA, TOTONICAPÁN Y QUETZALTENANGO	0	56	3	3	465
JUNIO	112	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, TOTONICAPÁN, QUETZALTENANGO, SUCHITEPEQUEZ, SAN MARCOS, QUICHE, ALTA VERAPAZ Y PETEN	1	112	10	10	768
JULIO	72	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, SANTA ROSA, HUEHUETENANGO, IZABAL, ZACAPA Y JUTIAPA	3	72	2	2	521
AGOSTO	63	GUATEMALA, ESCUINTLA, ALTA VERAPAZ, CHIQUIMULA Y JALAPA	2	63	1	1	462
SEPTIEMBRE	15	SUCHITEPEQUEZ Y SAN MARCOS	1	15	0	0	80
OCTUBRE	58	EL PROGRESO, TOTONICAPÁN, QUETZALTENANGO, RETALHULEU Y JUTIAPA	4	58	2	2	452
NOVIEMBRE*							
TOTAL	741		12	741	25	25	5,795

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 27
Verificaciones Plan Centinela
Plantas de Gas Propano

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	GUATEMALA	SAN MIGUEL PETAPA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		ZONA 12	1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 4 MIXCO	1	MAC GAS	0			X		X		
		ZONA 1 MIXCO	1	TROPIGAS	0			X		X		
		VILLA NUEVA	1	ORWAL	0			X		X		
			1	ZETA GAS	0			X		X		
		ZONA 17	1	GAS UNICO	0			X		X		
		ZONA 18	1	GAS TRINIDAD	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
TOTAL ENERO			11									
FEBRERO	GUATEMALA	ZONA 17	1	GAS UNICO	0			X		X		
		ZONA 18	1	GAS TRINIDAD	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
TOTAL FEBRERO			3									
TOTAL ENERO - FEBRERO			14									
MARZO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL MARZO			0									
TOTAL ENERO - MARZO			14									
ABRIL	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL ABRIL			0									
TOTAL ENERO - ABRIL			14									
MAYO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL MAYO			0									
TOTAL ENERO - MAYO			14									

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
JUNIO	CHIMALTENANGO	EL TEJAR	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
			1	GAS CHIMALTECO	15	X		X		X		
		PATZICIA	1	GAS INTERAMERICANO	12	X		X		X		
			TECPAN	1	PLANTA ANY	8	X		X		X	
	ESCUINTLA	ESCUITLA	1	CSOTAGAS	5	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
			1	ZETA GAS	8	X		X		X		
	SANTA ROSA	TAXISCO	1	ESCOGAS	3	X		X		X		
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	0		X	X		X		
		SAN CRISTOBAL TONONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	8	X		X		X		
			CANTEL	1	JEHOGAS	3	X		X		X	
		1		MIPGAS	3	X		X		X		
		1		MINI PLANTA SHALOM	6	X		X		X		
		1		GAS UNICO	5	X		X		X		
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	SALCAJA	1	ZETA GAS	8	X		X		X			
		SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	GAS CHIPO	5	X		X		X	
	1			GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
			SAN SEBASTIAN	1	ZETA GAS	8	X		X		X	
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	QUICHÉ	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	1	AUTOGAS	5	X		X		X		
			1	LATINGAS	3	X		X		X		
			1	ZETA GAS	3	X		X		X		
	TOTAL JUNIO			25								
TOTAL ENERO - JUNIO			39									
JULIO	CHIMALTENANGO	EL TEJAR	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
			1	GAS CHIMALTECO	5	X		X		X		
		PATZICIA	1	GAS INTERAMERICANO	5	X		X		X		
			1	PLANTA ANY	5	X		X		X		
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	5	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	SAN CRISTOBAL TONONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
		SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS DE CENTRO OCCIDENTE	15	X		X		X		
		SALCAJA	1	ZETA GAS	10	X		X		X		
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
		CANTEL	1	MINIPLANTA SHALOM	5	X		X		X		
			1	JEHOGAS	4	X		X		X		
			1	MIPGAS	2	X		X		X		
			1	GAS UNICO	7	X		X		X		
		ZUNIL	1	VIDA GAS	1	X		X		X		
	QUICHÉ	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	1	ZETA GAS	0			X		X		
			1	LATINGAS	0			X		X		
			1	ALTO GAS	3	X		X		X		
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
		RIO HONDO	1	GAS UNICO	8	X		X		X		
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X		
	CHIQUMULA	CHIQUMULA	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
		QUETZALTEPEQUE	1	NUESTRO GAS	0			X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
			1	GAS ZETA	6	X		X		X		
	TOTAL JULIO			25								
TOTAL ENERO - JULIO			64									

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
AGOSTO	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	COSTA GAS	5	X		X		X		
			1	GAS ZETA	6	X		X		X		
	SANTA ROSA	TAXISCO	1	ESCOGAS	3	X		X		X		
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	3	X		X		X		
		SAN CRISTOBAL TOTON	1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	8	X		X		X		
		CANTEL	1	JEHOGAS	3	X		X		X		
		ZUNIL	1	VIDA GAS	3	X		X		X		
		CANTEL	1	MIPGAS	3	X		X		X		
		SALCAJA	1	GAS ZETA	0			X		X		
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	GAS CHIPO-TROPIGAS	4	X		X		X		
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA	6	X		X		X		
		RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		AYUTLA	1	GAS ZETA	0			X		X		
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUIC	1	ALTO GAS	3	X		X		X		
			1	LATINGAS	0			X		X		
	ZACAPA	RIO HONDO	1	LATINGAS	15	X		X		X		
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X		
	CHIQUMULA	CHIQUMULA	1	GAS METROPOLITANO	6	X		X		X		
		QUEZALTEPEQUE	1	NUESTRO GAS	5	X		X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
	JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
			1	GAS ZETA	0			X		X		
TOTAL AGOSTO			27									
TOTAL ENERO - AGOSTO			91									
SEPTIEMBRE	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
		ACASAGUASTLAN										
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	COSTA GAS	3	X		X		X		
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	GAS METROPOLITANO	4	X		X		X		
		RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA	0			X		X	
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
			1	GAS ZETA	0			X		X		
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
AYUTLA		1	GAS ZETA	0			X		X			
ALTA VERAPAZ	COBAN	1	GAS ZETA	0			X		X			
		1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X			
TOTAL SEPTIEMBRE			10									
TOTAL ENERO - SEPTIEMBRE			101									
OCTUBRE	PETEN	SAN BENITO	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
		IZABAL	MORALES	1	GAS ZETA	0			X		X	
			1	GAS METROPOLITANO	3	X		X		X		
			PUERTO BARRIOS	1	DAGAS	5	X		X		X	
	ZACAPA	LIVINGSTON	1	ENVASADORA DEL RIO	0			X		X		
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X		
		RIO HONDO	1	LATINGAS	10	X		X		X		
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	CHIQUMULA	CHIQUMULA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
TOTAL OCTUBRE			9									
TOTAL ENERO - OCTUBRE			110									
NOVIEMBRE*			0									
TOTAL NOVIEMBRE			0									
TOTAL ENERO - NOVIEMBRE			110									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

- No se reportó información en el mes de noviembre del 2024, debido a que está en proceso la modificación de la meta física del Subproducto Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela.

Cuadro 28
Verificaciones Plan Centinela
Expendios de Gas Propano

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	Nº. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	GUATEMALA	ZONA 11	1	GAS EXPRESS B&S ZETA	0			X		X		
			1	VELOGAS	0			X		X		
			1	GAS EXPRESS CARABANCHEL ZETA	0			X		X		
	TOTAL ENERO		3									
FEBRERO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
	TOTAL FEBRERO		0									
TOTAL ENERO - FEBRERO			3									
MARZO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
	TOTAL MARZO		0									
TOTAL ENERO - MARZO			3									
ABRIL	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
	TOTAL ABRIL		0									
TOTAL ENERO - ABRIL			3									
MAYO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
	TOTAL MAYO		0									
TOTAL ENERO - MAYO			3									
JUNIO	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS EXPRESS ALESSA	3	X		X		X		
	TOTAL JUNIO		1									
TOTAL ENERO - JUNIO			4									
JULIO	CHIQUMULA	QUETZALTEPEQUE	1	GAS YOLIY ZETA	0			X		X		
			1	GAS IAN ZETA	0			X			X	
	TOTAL JULIO		2									
TOTAL ENERO - JULIO			6									
AGOSTO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
	TOTAL AGOSTO		0									
TOTAL ENERO - AGOSTO			6									
SEPTIEMBRE	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
	TOTAL SEPTIEMBRE		0									
TOTAL ENERO - SEPTIEMBRE			6									
OCTUBRE	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
	TOTAL OCTUBRE		0									
TOTAL ENERO - OCTUBRE			6									
NOVIEMBRE*			0									
	TOTAL NOVIEMBRE		0									
TOTAL ENERO - NOVIEMBRE			6									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

- No se reportó información en el mes de noviembre del 2024, debido a que está en proceso la modificación de la meta física del Subproducto Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela.

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 29
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO-NOVIEMBRE
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	0
Por quejas	58	218
Apercibimientos escritos/públicos	0	4
TOTAL	58	222

Fuente: Departamento Legal

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

Cuadro 30
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje

CONCEPTO	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO-NOVIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	20	394
Emisión de Dictámenes Técnicos	5	2,504
TOTAL	25	2,898

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia