



# Información Estadística

## Enero 2016

### Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 817 quejas, las cuales se presentaron en diversas actividades económicas, de las quejas presentadas un 55% corresponde a quejas contra comercios; en segundo lugar con 13% las quejas a colegios y con un 10% a las quejas contra telefonía celular, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente.

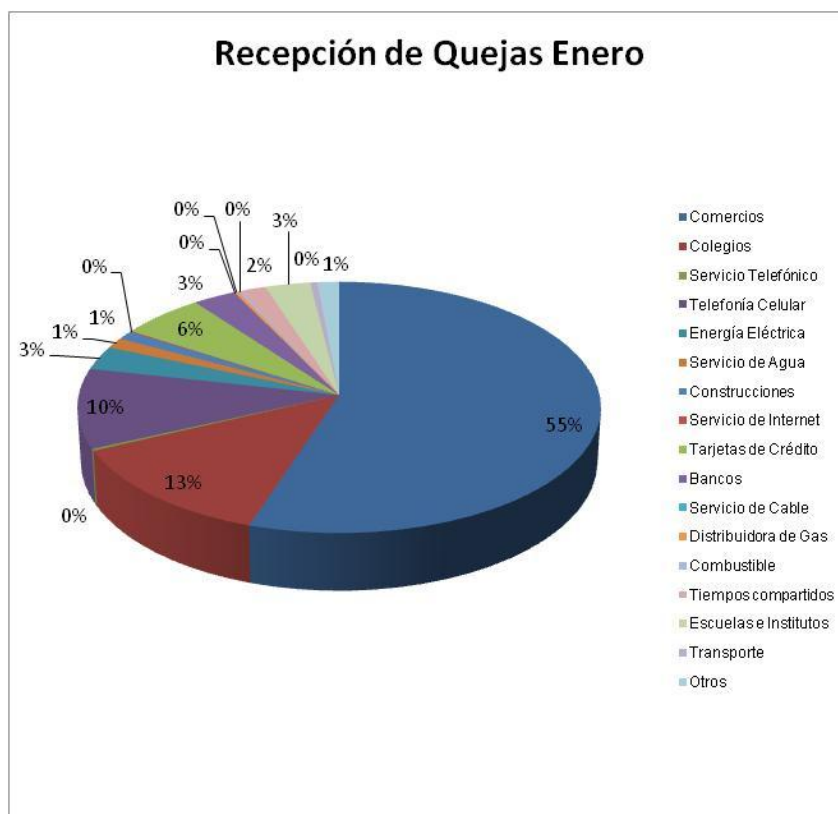
**Cuadro 1**  
**Recepción de quejas**  
**Enero**

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	403	47	450	55%
Colegios	86	19	105	13%
Servicio Telefónico	0	2	2	0%
Telefonía Celular	84	0	84	10%
Energía Eléctrica	11	14	25	3%
Servicio de Agua	8	3	11	1%
Construcciones	9	0	9	1%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Tarjetas de Crédito	46	1	47	6%
Bancos	22	2	24	3%
Servicio de Cable	0	0	0	0%
Distribuidora de Gas	0	2	2	0%
Combustible	2	0	2	0%
Tiempos compartidos	14	0	14	2%
Escuelas e Institutos	25	0	25	3%
Transporte	4	0	4	0%
Otros	10	2	12	1%
<b>TOTAL</b>	<b>724</b>	<b>93</b>	<b>817</b>	<b>100%</b>

Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales



Gráfico 1



En enero se resolvieron 222 quejas; 166 por conciliación y 56 resueltas por operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 124; en las sedes departamentales 70 y en el Departamento Jurídico 28, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,566 personas como se detalla en el cuadro siguiente:

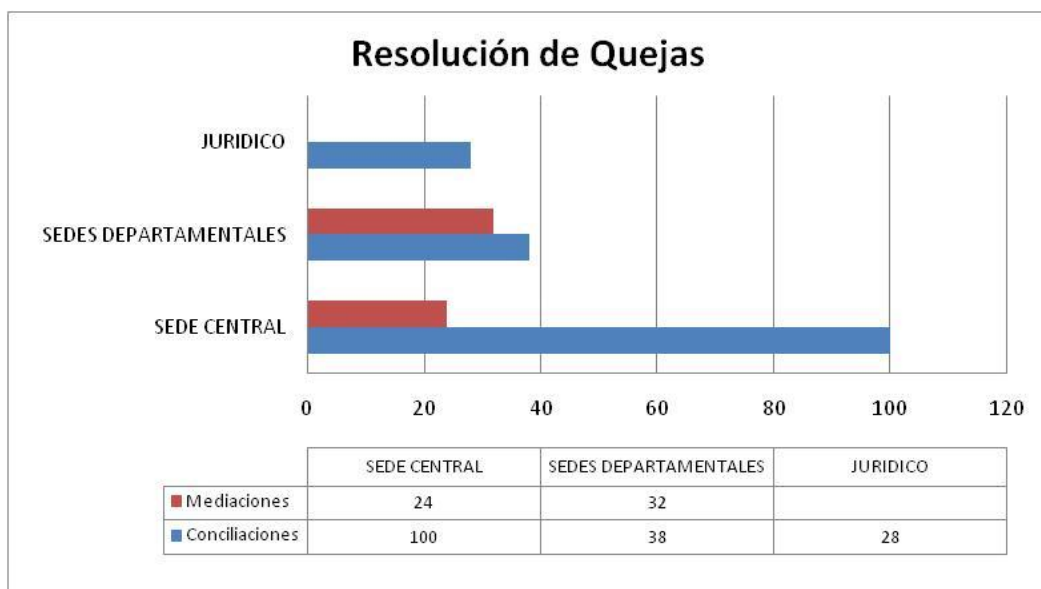
**Cuadro 2**  
**Resolución de las quejas**  
**Enero**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	100	38	28	166
Mediaciones	24	32		56
	<b>124</b>	<b>70</b>	<b>28</b>	<b>222</b>
Asesorías y Consultas	1566			1566
<b>Total</b>	<b>1566</b>			<b>1566</b>

Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor, Depto. Jurídico y Sedes Departamentales



Grafico 2



### Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

En el mes de enero por intervención de las diferentes unidades de esta Dirección, se ha logrado recuperar a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de ochocientos treinta y dos mil doscientos sesenta quetzales con sesenta y seis centavos. (Q.832,260.66).

**Cuadro 3**  
**Recuperaciones a favor del Consumidor**  
**A Enero**

Meses	Sede Central			Sedes Departamentales	Monto en Q. Total	
	Servicios	Verificación	Jurídico			
Enero						
	Reembolso monetario	442,695.78	2,275.00	121,747.25	22,856.40	589,574.43
	Restitución de bienes	34,286.96	0.00	36,001.77	18,559.78	88,848.51
	Rescisión de contratos	28,350.00	0.00	49,400.00	76,087.72	153,837.72
	TOTAL ENERO	505,332.74	2,275.00	207,149.02	117,503.90	832,260.66

Fuente: Elaboración propia, con base a los informes de los departamentos de Servicios al Consumidor, Verificación, Jurídico y Sedes.



### Asesoría al Consumidor y Proveedor

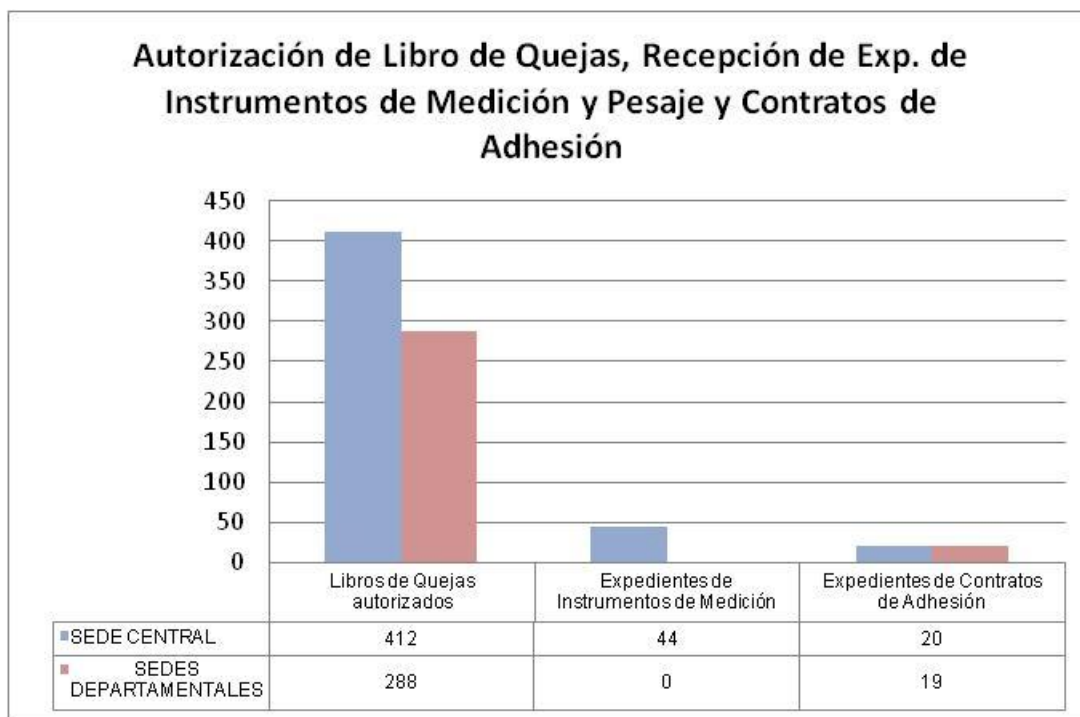
En el mes de Enero se autorizaron 700 libros de quejas; 412 libros en la Sede Central y 288 libros en las Sedes Departamentales; asimismo se recibieron 39 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 20 en las Sedes Central y 19 en la Sedes Departamentales. Se recibieron 44 expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje para la autorización correspondiente

**Cuadro 4**  
**Asesoría al Proveedor**  
**Enero**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	412	288	700
Expedientes de Instrumentos de Medición	44	0	44
Expedientes de Contratos de Adhesión	20	19	39

Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Asesoría al Proveedor y Sedes Departamentales

**Gráfico 3**





## Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas en las oficinas centrales así como en las sedes, se resumen en el siguiente cuadro:

**Cuadro 5**  
**Verificaciones realizadas**  
**Enero**

LÍNEAS DE TRABAJO	ENERO
Verificación de libros de quejas	1,582
Verificación a Centros Educativos	95
Verificación de Exhibición de Precios	524
Verificación de Etiquetado	319
Verificación de Instrumentos de Medición y Pesaje	154
Verificación de peso exacto en productos Empacados	260
Verificación de Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	23
Verificación en Plantas y Expendios de Gas	2
Verificación de Publicidad Engañosa	1
Monitoreos de Precios de Canasta Básica	1,423
Monitoreos de precios de Combustibles	282
Monitoreos de precios de Gas Propano	249

Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales.

## Plan Centinela

En el marco de este plan, en enero se realizaron 23 verificaciones a estaciones de servicio, como se indica a continuación:

**Cuadro 6**  
**Verificaciones realizadas**  
**Enero**

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA	23	0	0	143	1	23
TOTAL		23	0	0	143	1	23



## Departamentos de Asesoría al Consumidor, Asesoría al Proveedor y Sedes Departamentales

Durante el mes de enero, los departamentos de Asesoría al Consumidor y Asesoría al Proveedor no impartieron conferencias sobre los Derechos del Consumidor y Obligaciones de los Proveedores, debido a que se están realizando los contactos para agendar y poder realizar las conferencias correspondientes.

Únicamente se distribuyó material educativo a 15,000 personas

En lo que se refiere a las Sedes Departamentales, se realizaron 11 conferencias, asistiendo 378 personas, se distribuyó material informativo a 15,258 personas.

**Cuadro 7**  
**Conferencias, Asistentes y Material Informativo**  
**Enero**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	0	11	11
Asistentes a conferencias	0	378	378
Material Distribuido	15,000	15,258	30,258

Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Promoción y Asesoría al Consumidor y Sedes Departamentales.

En el mes reportado, se informa que se realizaron las siguientes Ferias Escolares en:

No.	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
1	Guatemala	Villa Nueva
2	Alta Verapaz	Cobán
3	Chimaltenango	Chimaltenango
4	Guatemala	Mixco
5	Alta Verapaz	San Juan Chamelco
6	San Marcos	San Marcos
7	Petén	Santa Elena
8	Quiché	Santa Cruz del Quiché
9	Quetzaltenango	Quetzaltenango
10	Jalapa	Jalapa
11	Baja Verapaz	Salamá



### Proceso Jurídico Sancionatorio

En el mes de Enero se impuso 2 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8**  
**Sanciones Impuestas**  
**Enero**

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	2
Apercibimientos escritos/públicos	
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

En el presente mes, el Departamento Jurídico emitió 46 resoluciones autorizando Contratos de Adhesión, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**  
**Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad**  
**Enero**

CONCEPTO	ENERO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	46
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>