

Información Estadística

AGOSTO 2016

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 523 quejas, las cuales se presentaron en diversas actividades económicas, de las quejas presentadas un 63% corresponde a quejas contra comercios; en segundo lugar con 12% las quejas de Telefonía Celular y con un 4% las quejas contra Colegios, Energía Eléctrica, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Agosto

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	290	41	331	63%
Colegios	10	9	19	4%
Servicio Telefónico	0	3	3	1%
Telefonía Celular	65	0	65	12%
Energía Eléctrica	7	12	19	4%
Servicio de Agua	11	1	12	2%
Construcciones	3	0	3	1%
Servicio de Internet	7	0	7	1%
Tarjetas de Crédito	11	1	12	2%
Bancos	10	1	11	2%
Servicio de Cable	5	0	5	1%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Combustible	5	0	5	1%
Tiempos compartidos	3	1	4	1%
Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
Transporte	6	0	6	1%
Otros	14	6	20	4%
TOTAL	448	75	523	100%

Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

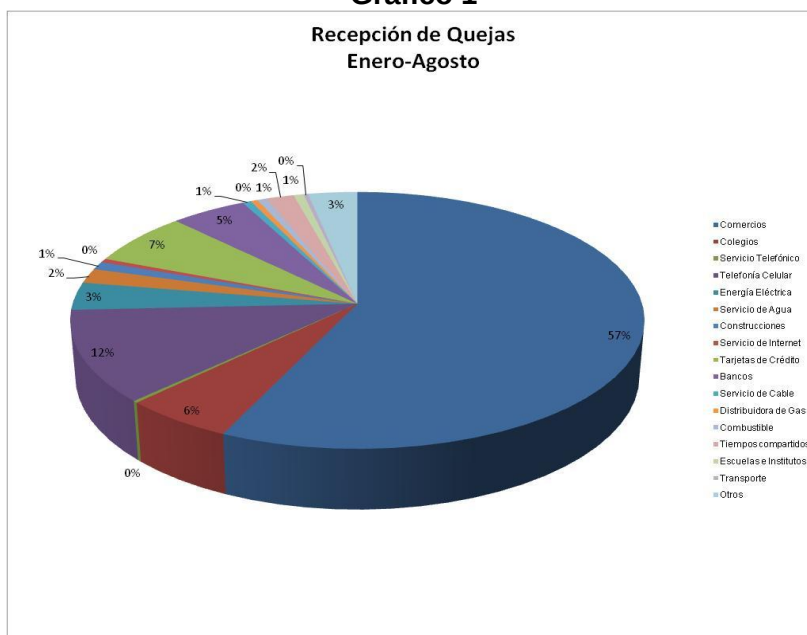
En lo que va del año, se han recibido 5,172 quejas; 4,618 en la Sede Central y 554 recibidas en las Sedes de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero-Agosto

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	2,642	297	2,939	57%
Colegios	237	52	289	6%
Servicio Telefónico	0	12	12	0%
Telefonía Celular	583	16	599	12%
Energía Eléctrica	72	109	181	3%
Servicio de Agua	85	11	96	2%
Construcciones	49	3	52	1%
Servicio de Internet	22	3	25	0%
Tarjetas de Crédito	334	10	344	7%
Bancos	241	10	251	5%
Servicio de Cable	25	3	28	1%
Distribuidora de Gas	20	3	23	0%
Combustible	31	0	31	1%
Tiempos compartidos	89	3	92	2%
Escuelas e Institutos	31	2	33	1%
Transporte	14	1	15	0%
Otros	143	19	162	3%
TOTAL	4,618	554	5,172	100%

Gráfico 1

Recepción de Quejas
Enero-Agosto



En agosto se resolvieron 214 quejas; 152 por conciliación y 62 resueltas por operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 118; en las sedes departamentales 58 y en el Departamento Jurídico 38, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,146 personas y se recibieron 47 mensajes de texto, como se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de las quejas
Agosto

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	86	28	38	152
Mediaciones	32	30		62
	118	58	38	214
Asesorías y Consultas	1,146			1,146
Total	1,146			1,146
Mensajes de Texto	47			47
Total	47			47

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

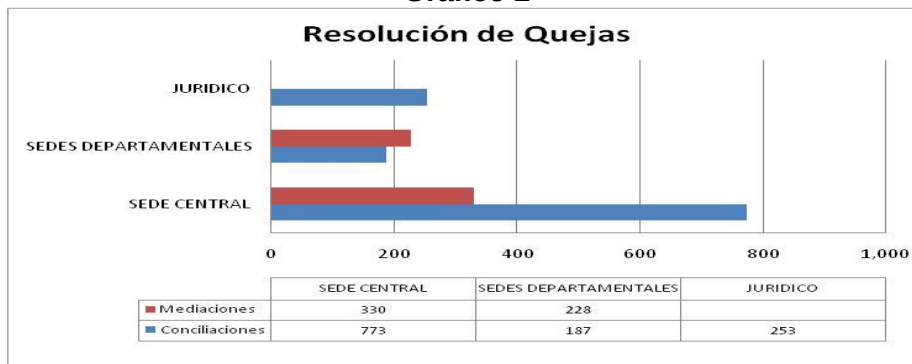
En lo que va del año 2016, se han resuelto 1,771 quejas; 1,213 por conciliación y 558 resueltas por operadores de Servicios Públicos: resueltas en la Sede Central 1,103; en las Sedes Departamentales 415 y en el Departamento Jurídico 253, asesorías y consultas a 15,539 consumidores y usuarios atendidos y se recibieron 1,470 mensajes de Texto como se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero-Agosto

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	773	187	253	1,213
Mediaciones	330	228		558
Total	1,103	415	253	1,771
Asesorías y Consultas	15,539			15,539
TOTAL	15,539			15,539
Mensajes de Texto	1,470			1,470
TOTAL	1,470			1,470

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

Grafico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

Al mes de agosto por intervención de las diferentes unidades de esta Dirección, se ha logrado recuperar a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de siete millones trescientos cincuenta y cinco mil trescientos ocho quetzales con diez centavos (Q.7,355,308.10).

Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor
A Agosto

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
Febrero	Reembolso monetario	139,640.00	0.00	98,808.76	16,568.88	255,017.64
	Restitución de bienes	117,562.88	0.00	81,790.11	16,657.57	216,010.56
	Rescisión de contratos	203,825.12	0.00	0.00	0.00	203,825.12
	TOTAL FEBRERO	461,028.00	0.00	180,598.87	33,226.45	674,853.32
Marzo	Reembolso monetario	222,163.46	590.00	432,388.23	30,473.50	685,615.19
	Restitución de bienes	76,910.26	0.00	55,211.00	25,664.84	157,786.10
	Rescisión de contratos	84,600.00	0.00	0.00	31,441.50	116,041.50
	TOTAL MARZO	383,673.72	590.00	487,599.23	87,579.84	959,442.79
Abril	Reembolso monetario	426,523.50	18,000.00	113,115.69	12,583.82	570,223.01
	Restitución de bienes	81,590.48	0.00	25,322.00	11,098.27	118,010.75
	Rescisión de contratos	95,705.12	0.00	41,148.00	0.00	136,853.12
	TOTAL ABRIL	603,819.10	18,000.00	179,585.69	23,682.09	825,086.88
Mayo	Reembolso monetario	71,736.70	0.00	38,449.20	6,510.00	116,695.90
	Restitución de bienes	119,250.08	0.00	1,000.00	43,477.28	163,727.36
	Rescisión de contratos	252,438.96	0.00	249,097.80	28,558.50	530,095.26
	TOTAL MAYO	443,425.74	0.00	288,547.00	78,545.78	810,518.52
Junio	Reembolso monetario	244,777.49	12,000.00	92,287.18	55,290.35	404,355.02
	Restitución de bienes	91,250.00	0.00	23,812.00	39,726.04	154,788.04
	Rescisión de contratos	155,023.00	0.00	6,000.00	7,229.53	168,252.53
	TOTAL JUNIO	491,050.49	12,000.00	122,099.18	102,245.92	727,395.59
Julio	Reembolso monetario	263,895.61	0.00	65,127.50	3,106.00	332,129.11
	Restitución de bienes	361,069.79	0.00	27,461.12	25,502.29	414,033.20
	Rescisión de contratos	348,010.22	0.00	8,295.70		356,305.92
	TOTAL JULIO	972,975.62	0.00	100,884.32	28,608.29	1,102,468.23
Agosto	Reembolso monetario	95,554.99	52.00	159,773.53	112,727.07	368,107.59
	Restitución de bienes	360,919.50	69,923.26	153,543.37	59,300.41	643,686.54
	Rescisión de contratos	201,778.00	0.00	111,811.80	97,898.18	411,487.98
	TOTAL AGOSTO	658,252.49	69,975.26	425,128.70	269,925.66	1,423,282.11
TOTAL		4,519,557.90	102,840.26	1,991,592.01	741,317.93	7,355,308.10

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 agosto se autorizaron 866 libros de quejas; 552 libros en la Sede Central y 314 libros en las Sedes Departamentales; asimismo se recibieron 77 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 48 en las Sedes Central y 29 en la Sedes Departamentales. No se recibieron expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje para la autorización correspondiente.

Cuadro 6
Asesoría al Proveedor
Agosto

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	552	314	866
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	48	29	77

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

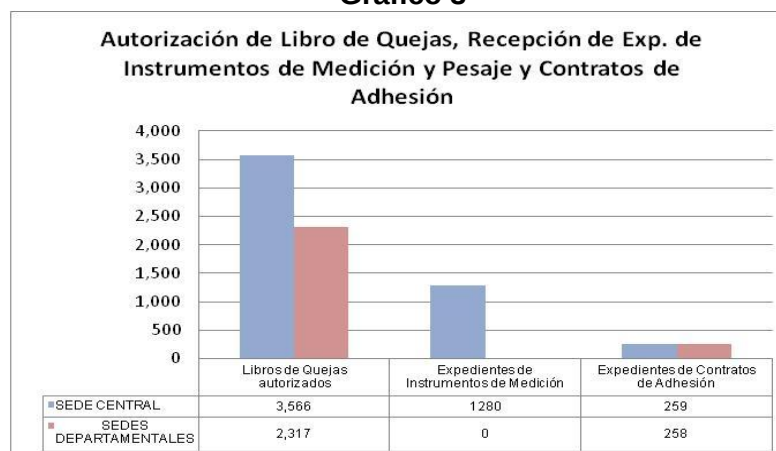
A la fecha se han autorizado 5,883 libros de quejas; 3,566 en la Sede Central y 2,317 en las Sedes Departamentales, se han recibido 517 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 259 en la Sede Central y 258 en Sedes Departamentales y en lo que respecta a expedientes para la autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,280 expedientes.

Cuadro 7
Asesoría al Proveedor
Enero-Agosto

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	3,566	2,317	5,883
Expedientes de Instrumentos de Medición	1280	0	1,280
Expedientes de Contratos de Adhesión	259	258	517

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 8
Verificaciones realizadas
Agosto

LÍNEAS DE TRABAJO	TOTAL AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
Verificación de libros de quejas	1,745	12,464
Verificación a Centros Educativos	39	554
Verificación de Exhibición de Precios	945	5,324
Verificación de Etiquetado	62	1,960
Verificación de Instrumentos de Medición y Pesaje	122	860
Verificación de peso exacto en productos Empacados	400	2,860
Verificación de Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	58	356
Verificación en Plantas y Expendios de Gas	40	195
Verificación de Publicidad Engañosa	838	1,365
Monitoreos de Precios de Canasta Básica	1,281	10,195
Monitoreos de precios de Combustibles	391	3,036
Monitoreos de precios de Gas Propano	376	3,027
Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales.		

Plan Centinela

En el marco de este plan, en agosto se realizaron 58 verificaciones a estaciones de servicio, como se indica a continuación:

Cuadro 9
Verificaciones realizadas
Agosto

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
FEBRERO	GUATEMALA	47	10	10	371	1	47
MARZO	GUATEMALA Y RETALHULEU	61	1	1	347	4	61
ABRIL	GUATEMALA	30	0	0	294	0	30
MAYO	GUATEMALA	41	0	0	373	2	41
JUNIO	GUATEMALA	19	0	0	152	0	19
JULIO	GUATEMALA, ESCUINTLA	77	0	0	599	6	77
AGOSTO	GUATEMALA	58	1	1	472	2	58
TOTAL		356	12	12	2,751	16	356

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

Durante el mes de Agosto se impartieron ocho conferencias sobre los Derechos del Consumidor y Obligaciones de los Proveedores, asistiendo 149 personas.

Se distribuyeron en concepto de material informativo a 894 personas.

En lo que se refiere a las Sedes Departamentales, se realizaron 18 conferencias, asistiendo 548 personas, se distribuyó material informativo a 1,976 personas.

Cuadro 10
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Agosto

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	8	18	26
Asistentes a conferencias	149	548	697
Material Distribuido	894	1,976	2,870

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

En lo que va del año 2016, se han realizado 222 conferencias, siendo el total de asistentes de 10,805 personas y se distribuyó material informativo a 74,186 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Enero-Agosto

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	41	181	222
Asistentes a conferencias	893	9,912	10,805
Material Distribuido	29,756	44,430	74,186

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

Proceso Jurídico Sancionatorio

En el mes de agosto se impusieron 23 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas
Agosto

CONCEPTO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	3
Por quejas	23	90
Apercibimientos escritos/públicos	0	29
TOTAL	23	122

En el presente mes, el Departamento Jurídico emitió 23 resoluciones autorizando Contratos de Adhesión, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad
Agosto

CONCEPTO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	23	286
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	0
TOTAL	23	286