

Información Estadística

DICIEMBRE 2016

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 253 quejas, correspondientes a diversas las cuales se presentaron en diversas actividades económicas, de las quejas presentadas un 60% corresponde a quejas contra comercios; el 14% por Telefonía Celular y el 6% contra Instituciones Bancarias, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	112	41	153	60%
Telefonía Celular	35	1	36	14%
Bancos	15	0	15	6%
Tiempos compartidos	13	0	13	5%
Tarjetas de Crédito	6	2	8	3%
Energía Eléctrica	0	6	6	2%
Servicio de Cable	4	0	4	2%
Otros	4	0	4	2%
Construcciones	2	1	3	1%
Colegios	1	1	2	1%
Servicio de Agua	2	0	2	1%
Servicio de Internet	2	0	2	1%
Servicio Telefónico	0	2	2	1%
Combustible	0	1	1	0%
Transporte	1	0	1	0%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
TOTAL	198	55	253	100%

Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

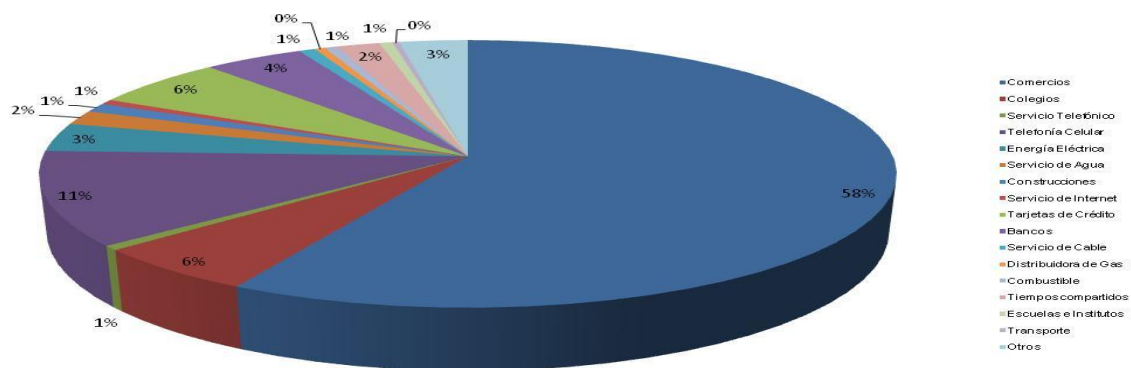
En el año, se recibieron 7,026 quejas; 6,197 en la Sede Central y 829 recibidas en las Sedes de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero-Diciembre 2016

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL	PORCENTAJE
Comercios	3,611	463	4,074	58%
Telefonía Celular	764	39	803	11%
Tarjetas de Crédito	397	15	412	6%
Colegios	342	59	401	6%
Bancos	291	13	304	4%
Energía Eléctrica	97	144	241	3%
Otros	172	34	206	3%
Servicio de Agua	109	13	122	2%
Tiempos compartidos	127	6	133	2%
Construcciones	72	4	76	1%
Servicio de Cable	45	4	49	1%
Servicio de Internet	36	5	41	1%
Escuelas e Institutos	32	7	39	1%
Servicio Telefónico	22	16	38	1%
Combustible	35	1	36	1%
Distribuidora de Gas	27	4	31	0%
Transporte	18	2	20	0%
TOTAL	6,197	829	7,026	100%

Gráfico 1

Recepción de Quejas
Enero-Diciembre 2016



En diciembre se resolvieron 183 quejas; 97 por conciliación y 86 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 115; en las Sedes Departamentales 58 y en el Departamento Jurídico 10, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 349 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de las quejas
Diciembre 2016

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	60	27	10	97
Mediaciones	55	31		86
	115	58	10	183
Asesorías y Consultas	349			349
Total	349			349

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

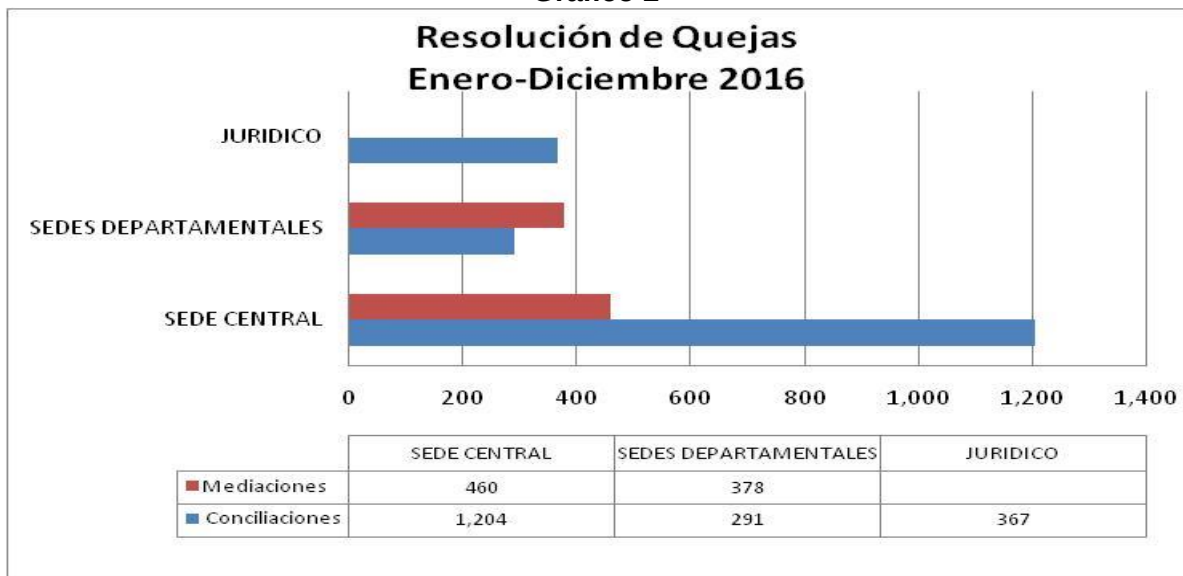
En el año 2016, se resolvieron 2,700 quejas; 1,862 por conciliación y 838 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,664; en las Sedes Departamentales 669 y en el Departamento Jurídico 367, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 17,545 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero-Diciembre 2016

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	1,204	291	367	1,862
Mediaciones	460	378		838
Total	1,664	669	367	2,700
Asesorías y Consultas	17,545			17,545
TOTAL	17,545			17,545

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

Grafico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

De enero a diciembre, por intervención de las diferentes unidades de esta Dirección, se han recuperado a favor de los consumidores y usuarios: la cantidad de once millones veintiocho mil doscientos sesenta y dos quetzales con treinta y ocho centavos (Q.11,028,262.38), en la Sede Central Q.9,692,536.96 y en Sedes Departamentales Q.1,335,725.42, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario
Enero-Diciembre 2016**

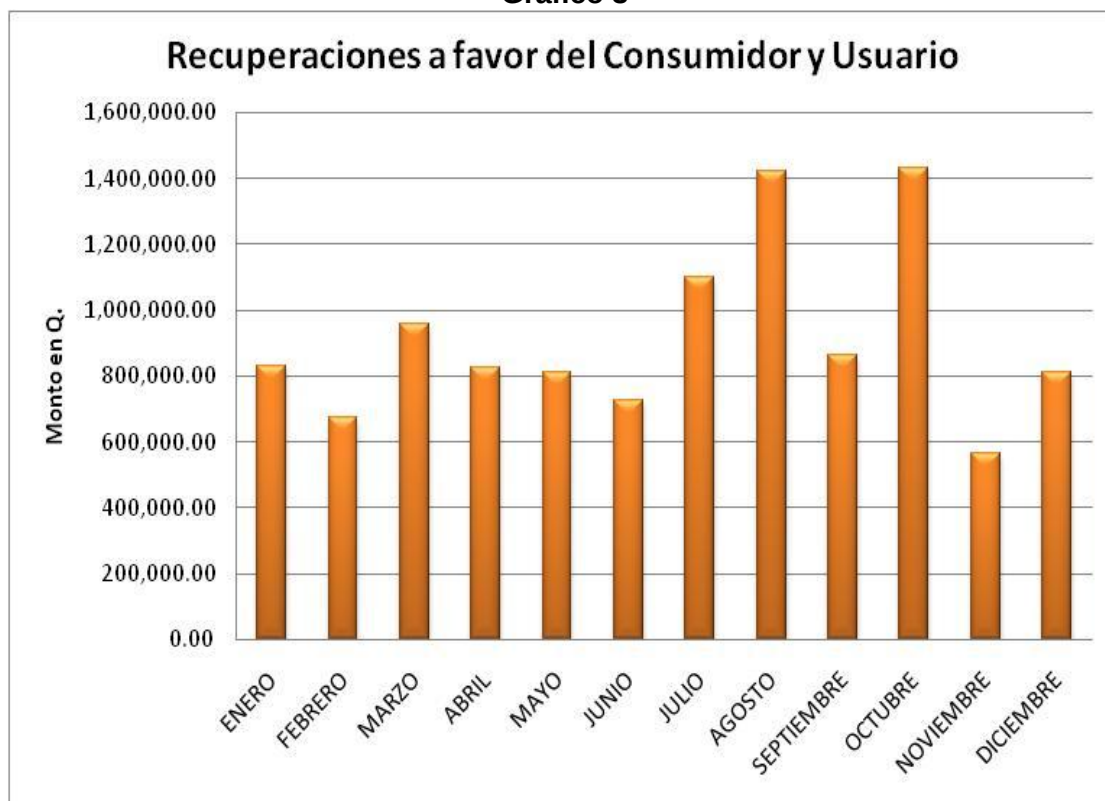
Meses		Sede Central			TOTAL CENTRAL	Sedes Departamentales	Monto en Q. Total
		Servicios	Verificación	Jurídico			
Enero	Reembolso monetario	442,695.78	2,275.00	121,747.25	566,718.03	22,856.40	589,574.43
	Restitución de bienes	34,286.96	0.00	36,001.77	70,288.73	18,559.78	88,848.51
	Rescisión de contratos	28,350.00	0.00	49,400.00	77,750.00	76,087.72	153,837.72
	TOTAL ENERO	505,332.74	2,275.00	207,149.02	714,756.76	117,503.90	832,260.66
Febrero	Reembolso monetario	139,640.00	0.00	98,808.76	238,448.76	16,568.88	255,017.64
	Restitución de bienes	117,562.88	0.00	81,790.11	199,352.99	16,657.57	216,010.56
	Rescisión de contratos	203,825.12	0.00	0.00	203,825.12	0.00	203,825.12
	TOTAL FEBRERO	461,028.00	0.00	180,598.87	641,626.87	33,226.45	674,853.32
Marzo	Reembolso monetario	222,163.46	590.00	432,388.23	655,141.69	30,473.50	685,615.19
	Restitución de bienes	76,910.26	0.00	55,211.00	132,121.26	25,664.84	157,786.10
	Rescisión de contratos	84,600.00	0.00	0.00	84,600.00	31,441.50	116,041.50
	TOTAL MARZO	383,673.72	590.00	487,599.23	871,862.95	87,579.84	959,442.79
Abril	Reembolso monetario	426,523.50	18,000.00	113,115.69	557,639.19	12,583.82	570,223.01
	Restitución de bienes	81,590.48	0.00	25,322.00	106,912.48	11,098.27	118,010.75
	Rescisión de contratos	95,705.12	0.00	41,148.00	136,853.12	0.00	136,853.12
	TOTAL ABRIL	603,819.10	18,000.00	179,585.69	801,404.79	23,682.09	825,086.88
Mayo	Reembolso monetario	71,736.70	0.00	38,449.20	110,185.90	6,510.00	116,695.90
	Restitución de bienes	119,250.08	0.00	1,000.00	120,250.08	43,477.28	163,727.36
	Rescisión de contratos	252,438.96	0.00	249,097.80	501,536.76	28,558.50	530,095.26
	TOTAL MAYO	443,425.74	0.00	288,547.00	731,972.74	78,545.78	810,518.52
Junio	Reembolso monetario	244,777.49	12,000.00	92,287.18	349,064.67	55,290.35	404,355.02
	Restitución de bienes	91,250.00	0.00	23,812.00	115,062.00	39,726.04	154,788.04
	Rescisión de contratos	155,023.00	0.00	6,000.00	161,023.00	7,229.53	168,252.53
	TOTAL JUNIO	491,050.49	12,000.00	122,099.18	625,149.67	102,245.92	727,395.59

Despacho de Inversión y Competencia

Meses	Sede Central			TOTAL CENTRAL	Sedes Departamentales	Monto en Q. Total
	Servicios	Verificación	Jurídico			
Julio	Reembolso monetario	263,895.61	0.00	65,127.50	329,023.11	3,106.00
	Restitución de bienes	361,069.79	0.00	27,461.12	388,530.91	25,502.29
	Rescisión de contratos	348,010.22	0.00	8,295.70	356,305.92	
	JULIO	972,975.62	0.00	100,884.32	1,073,859.94	28,608.29
Agosto	Reembolso monetario	95,554.99	52.00	159,773.53	255,380.52	112,727.07
	Restitución de bienes	360,919.50	69,923.26	153,543.37	584,386.13	59,300.41
	Rescisión de contratos	201,778.00	0.00	111,811.80	313,589.80	97,898.18
	AGOSTO	658,252.49	69,975.26	425,128.70	1,153,356.45	269,925.66
Septiembre	Reembolso monetario	161,630.39	0.00	15,813.53	177,443.92	18,135.00
	Restitución de bienes	281,236.87	0.00	16,104.00	297,340.87	89,368.84
	Rescisión de contratos	232,427.00	0.00	49,400.00	281,827.00	0.00
	SEPTIEMBRE	675,294.26	0.00	81,317.53	756,611.79	107,503.84
Octubre	Reembolso monetario	160,820.64	0.00	329,408.56	490,229.20	18,964.00
	Restitución de bienes	100,100.36	0.00	273,556.19	373,656.55	194,558.17
	Rescisión de contratos	209,955.00	0.00	79,715.40	289,670.40	65,451.91
	OCTUBRE	470,876.00	0.00	682,680.15	1,153,556.15	278,974.08
Noviembre	Reembolso monetario	28,507.67	19,883.56	54,631.06	103,022.29	24,684.05
	Restitución de bienes	39,265.67	0.00	18,289.62	57,555.29	67,043.58
	Rescisión de contratos	204,596.50	0.00	100,584.00	305,180.50	6,002.10
	NOVIEMBRE	272,369.84	19,883.56	173,504.68	465,758.08	97,729.73
Diciembre	Reembolso monetario	29,267.00	0.00	307,829.89	337,096.89	14,718.00
	Restitución de bienes	50,260.10	0.00	9,200.00	59,460.10	95,481.84
	Rescisión de contratos	306,063.78	0.00	0.00	306,063.78	0.00
	TOTAL DICIEMBRE	385,590.88	0.00	317,029.89	702,620.77	110,199.84
TOTAL		6,323,688.88	122,723.82	3,246,124.26	9,692,536.96	1,335,725.42

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

Grafico 3



Asesoría al Proveedor

Durante diciembre se autorizaron 65 libros de quejas; 45 libros en la Sede Central y 20 libros en las Sedes Departamentales; asimismo se recibieron 40 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 19 en la Sede Central y 21 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje en la Sede Central no se recibieron expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 6
Asesoría al Proveedor
Diciembre 2016

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	45	20	65
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	19	21	40
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

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

De enero a diciembre, se autorizaron 8,832 libros de quejas; 5,437 en la Sede Central y 3,395 en las Sedes Departamentales, se han recibido 723 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 367 en la Sede Central y 356 en Sedes Departamentales y en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,275 expedientes.

Cuadro 7
Asesoría al Proveedor
Enero-Diciembre 2016

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	5,437	3,395	8,832
Expedientes de Contratos de Adhesión	367	356	723
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,275	0	2,275

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

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante diciembre de 2016, en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales y el acumulado del año 2016, se resume en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8
Verificación y Vigilancia**

LÍNEAS DE TRABAJO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Libros de quejas	450	18,135
Centros Educativos	15	673
Exhibición de Precios	0	6,173
Etiquetado	185	2,692
Instrumentos de Medición y Pesaje	50	1,172
Peso Exacto en Productos Empacados	100	3,460
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	2	451
Plantas y Expendios de Gas	10	307
Publicidad Engañosa	115	2,177
Precios de Canasta Básica	1,188	14,546
Precios de Combustibles	499	4,896
Precios de Gas Propano	368	4,641

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

Plan Centinela

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

Cuadro 9
Verificaciones
Enero-Diciembre 2016

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
SEPTIEMBRE	GUATEMALA	30	0	0	241	1	30
OCTUBRE	GUATEMALA	46	0	0	355	2	46
NOVIEMBRE	GUATEMALA Y SANTA ROSA	17	0	0	90	1	17
DICIEMBRE	GUATEMALA	2	0	0	8	1	2
TOTAL		451	12	12	3,445	21	451

Sedes Departamentales

En el mes de diciembre las Sedes Departamentales, realizaron 43 conferencias, asistieron 600 personas, se distribuyó 6,369 documentos de material educativo e informativo consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros, ver cuadro siguiente:

Cuadro 10
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Diciembre

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	0	43	43
Asistentes a conferencias	0	600	600
Material Distribuido	0	6,369	6,369

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

En el año 2016, se realizaron 368 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 13,955, asimismo, se distribuyeron 91,888 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Enero-Diciembre 2016

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	69	299	368
Asistentes a conferencias	1,230	12,725	13,955
Material Distribuido	31,635	60,253	91,888

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

Proceso Jurídico Sancionatorio

En diciembre de 2016, se impusieron 8 sanciones por el Departamento Jurídico a proveedores de las telecomunicaciones, empresas de préstamos entre otros; y en el año, se impusieron 213 sanciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas
DICIEMBRE

CONCEPTO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
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	8	181
Apercibimientos escritos/públicos	0	29
TOTAL	8	213

De enero a diciembre de 2016 se emitieron 688 resoluciones en el Departamento Jurídico 328 resoluciones autorizando Contratos de Adhesión a colegios y comercios y 360 resoluciones de Instrumentos de Medición y Pesaje a la empresa denominada Operadora de Tiendas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad

CONCEPTO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	328
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	360
TOTAL	688