



# Información Estadística

## Febrero 2016

### Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 744 quejas, las cuales se presentaron en diversas actividades económicas, de las quejas presentadas un 53% corresponde a quejas contra comercios; en segundo lugar con 11% las quejas contra telefonía celular y con un 9% a las quejas contra colegios, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de quejas**  
**Febrero**

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	338	53	391	53%
Colegios	53	11	64	9%
Servicio Telefónico	0	1	1	0%
Telefonía Celular	82	2	84	11%
Energía Eléctrica	7	15	22	3%
Servicio de Agua	12	0	12	2%
Construcciones	11	1	12	2%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Tarjetas de Crédito	53	2	55	7%
Bancos	39	0	39	5%
Servicio de Cable	0	0	0	0%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Combustible	8	0	8	1%
Tiempos compartidos	12	0	12	2%
Escuelas e Institutos	3	0	3	0%
Transporte	0	0	0	0%
Otros	37	4	41	6%
<b>TOTAL</b>	<b>655</b>	<b>89</b>	<b>744</b>	<b>100%</b>

Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

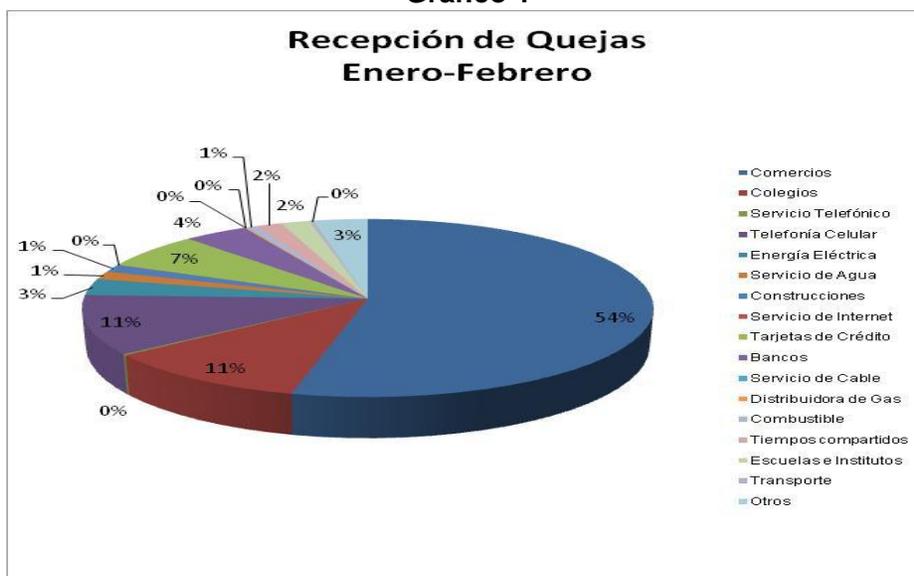
En lo que va del año, se han recibido 1,561 quejas; 1,379 en la Sede Central y 182 recibidas en las Sedes de la DIACO, como se detalla a continuación:



### Cuadro 2 Recepción de quejas Enero-Febrero

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	741	100	841	54%
Colegios	139	30	169	11%
Servicio Telefónico	0	3	3	0%
Telefonía Celular	166	2	168	11%
Energía Eléctrica	18	29	47	3%
Servicio de Agua	20	3	23	1%
Construcciones	20	1	21	1%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Tarjetas de Crédito	99	3	102	7%
Bancos	61	2	63	4%
Servicio de Cable	0	0	0	0%
Distribuidora de Gas	0	2	2	0%
Combustible	10	0	10	1%
Tiempos compartidos	26	0	26	2%
Escuelas e Institutos	28	0	28	2%
Transporte	4	0	4	0%
Otros	47	6	53	3%
<b>TOTAL</b>	<b>1,379</b>	<b>182</b>	<b>1,561</b>	<b>100%</b>

Gráfico 1



**Despacho de Inversión y Competencia**

En febrero se resolvieron 252 quejas; 155 por conciliación y 97 resueltas por operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 157; en las sedes departamentales 63 y en el Departamento Jurídico 32, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 2,230 personas como se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**  
**Resolución de las quejas**  
**Febrero**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	95	28	32	155
Mediaciones	62	35		97
	<b>157</b>	<b>63</b>	<b>32</b>	<b>252</b>
Asesorías y Consultas	2,230	0	0	2,230
<b>Total</b>	<b>2,230</b>			<b>2,230</b>

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

En lo que va del año 2016, se han resuelto 474 quejas; 321 por conciliación y 153 resueltas por operadores de Servicios Públicos: resueltas en la Sede Central 281; en las Sedes Departamentales 133 y en el Departamento Jurídico 60, así como las asesorías y consultas a 3,796 consumidores y usuarios atendidos, como se detalla en el cuadro siguiente:

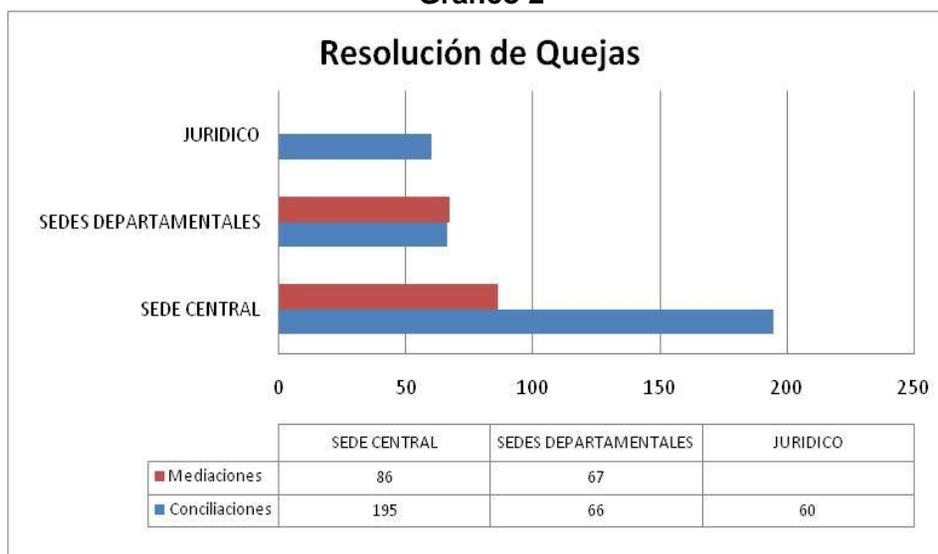
**Cuadro 4**  
**Resolución de las quejas**  
**Enero-Febrero**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	195	66	60	321
Mediaciones	86	67		153
<b>Total</b>	<b>281</b>	<b>133</b>	<b>60</b>	<b>474</b>
Asesorías y Consultas	3,796			3,796
<b>TOTAL</b>	<b>3,796</b>			<b>3,796</b>

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



Gráfico 2



### Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

Al mes de febrero por intervención de las diferentes unidades de esta Dirección, se ha logrado recuperar a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de un millón quinientos siete mil ciento trece quetzales con noventa y ocho centavos . (Q.1,507,113.98).

**Cuadro 5**  
**Recuperaciones a favor del Consumidor**  
**A Febrero**

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
	<b>TOTAL ENERO</b>	<b>505,332.74</b>	<b>2,275.00</b>	<b>207,149.02</b>	<b>117,503.90</b>	<b>832,260.66</b>
	Febrero	Reembolso monetario	139,640.00	0.00	98,808.76	16,568.88
	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
	<b>TOTAL FEBRERO</b>	<b>461,028.00</b>	<b>0.00</b>	<b>180,598.87</b>	<b>33,226.45</b>	<b>674,853.32</b>
<b>TOTAL</b>	<b>966,360.74</b>	<b>2,275.00</b>	<b>387,747.89</b>	<b>150,730.35</b>	<b>1,507,113.98</b>	

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 febrero se autorizaron 674 libros de quejas; 337 libros en la Sede Central y 337 libros en las Sedes Departamentales; asimismo se recibieron 55 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 31 en las Sedes Central y 24 en la Sedes Departamentales. No se recibieron expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje para la autorización correspondiente

**Cuadro 6  
Asesoría al Proveedor  
Febrero**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	337	337	674
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	31	24	55

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

A la fecha se han autorizado 1,374 libros de quejas; 749 en la Sede Central y 625 en las Sedes Departamentales, se han recibido 94 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 51 en la Sede Central y 43 en Sedes Departamentales y en lo que respecta a expedientes para la autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 44 expedientes.

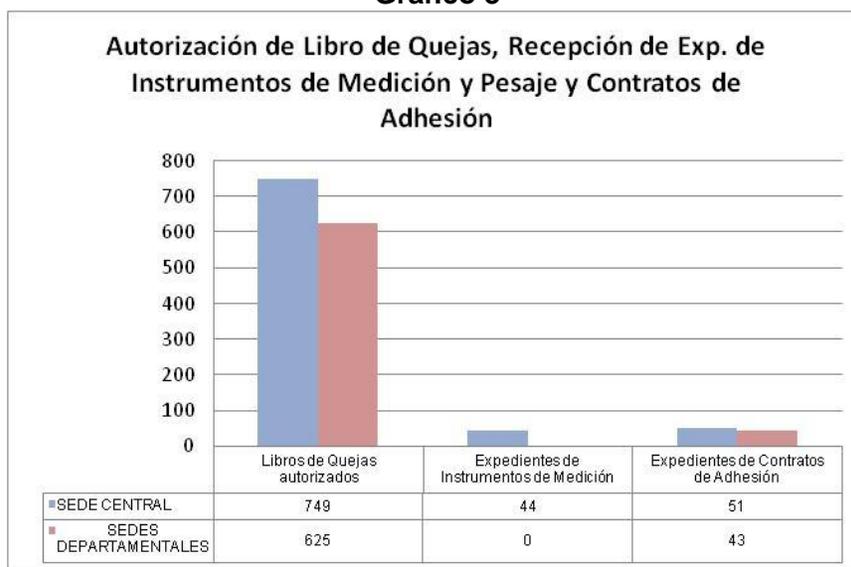
**Cuadro 7  
Asesoría al Proveedor  
Enero-Febrero**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	749	625	1,374
Expedientes de Instrumentos de Medición	44	0	44
Expedientes de Contratos de Adhesión	51	43	94

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**  
**Febrero**

LÍNEAS DE TRABAJO	TOTAL FEBRERO	ACUMULADO ENERO-FEBRERO
Verificación de libros de quejas	1,632	3,214
Verificación a Centros Educativos	166	261
Verificación de Exhibición de Precios	349	873
Verificación de Etiquetado	175	494
Verificación de Instrumentos de Medición y Pesaje	116	270
Verificación de peso exacto en productos Empacados	300	560
Verificación de Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	47	70
Verificación en Plantas y Expendios de Gas	24	26
Verificación de Publicidad Engañosa	1	2
Monitoreos de Precios de Canasta Básica	1,302	2,725
Monitoreos de precios de Combustibles	284	566
Monitoreos de precios de Gas Propano	457	706

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

**Plan Centinela**

En el marco de este plan, en febrero se realizaron 47 verificaciones a estaciones de servicio, como se indica a continuación:

**Cuadro 9**  
**Verificaciones realizadas**  
**Febrero**

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
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>514</b>	<b>2</b>	<b>70</b>

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

Durante el mes de Febrero se impartieron siete conferencias sobre los Derechos del Consumidor y Obligaciones de los Proveedores, asistiendo 177 personas.

Se distribuyeron en concepto de material informativo a 6,692 personas.

En lo que se refiere a las Sedes Departamentales, se realizaron 21 conferencias, asistiendo 852 personas, se distribuyó material informativo a 2,605 personas.

**Cuadro 10**  
**Conferencias, Asistentes y Material Informativo**  
**Febrero**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	7	21	28
Asistentes a conferencias	177	852	1,029
Material Distribuido	6,692	2,605	9,297

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 39 conferencias, siendo el total de asistentes de 1,407 personas y se distribuyó material informativo a 39,555 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:



**Cuadro 11**  
**Conferencias, Asistentes y Material Informativo**  
**Enero-Febrero**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	7	32	39
Asistentes a conferencias	177	1,230	1,407
Material Distribuido	21,692	17,863	39,555

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 dos Ferias Escolares en los Departamentos de Jutiapa y Totonicapán.

### **Proceso Jurídico Sancionatorio**

En el mes de febrero se impusieron 9 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12**  
**Sanciones Impuestas**  
**Febrero**

CONCEPTO	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-FEBRERO
<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.)	2	2
Por quejas	6	8
Apercibimientos escritos/públicos	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>11</b>

En el presente mes, el Departamento Jurídico emitió 58 resoluciones autorizando Contratos de Adhesión, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13**  
**Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad**  
**Febrero**

CONCEPTO	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-FEBRERO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	58	104
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>104</b>