

Información Estadística

Julio 2016

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 514 quejas, las cuales se presentaron en diversas actividades económicas, de las quejas presentadas un 57% corresponde a quejas contra comercios; en segundo lugar con 15% las quejas de Telefonía Celular y con un 4% las quejas contra Tarjetas de Crédito, Energía Eléctrica, Bancos, lo anterior se detallan en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Julio

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	259	32	291	57%
Colegios	12	4	16	3%
Servicio Telefónico	0	0	0	0%
Telefonía Celular	72	4	76	15%
Energía Eléctrica	10	10	20	4%
Servicio de Agua	15	1	16	3%
Construcciones	6	0	6	1%
Servicio de Internet	2	0	2	0%
Tarjetas de Crédito	19	1	20	4%
Bancos	20	0	20	4%
Servicio de Cable	8	0	8	2%
Distribuidora de Gas	6	0	6	1%
Combustible	1	0	1	0%
Tiempos compartidos	11	1	12	2%
Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
Transporte	0	0	0	0%
Otros	17	3	20	4%
TOTAL	458	56	514	100%

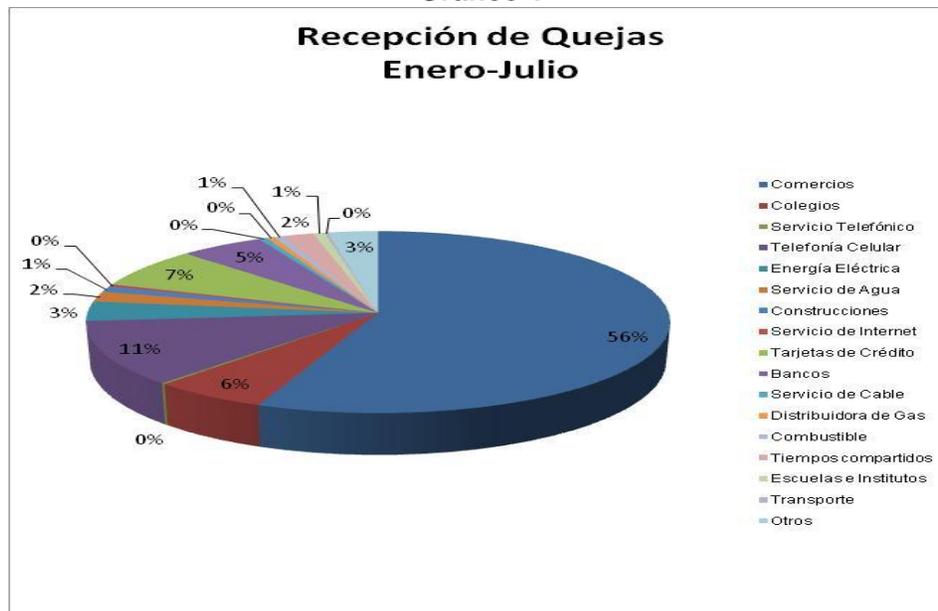
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 4,649 quejas; 4,170 en la Sede Central y 479 recibidas en las Sedes de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero-Julio

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	2,352	256	2,608	56%
Colegios	227	43	270	6%
Servicio Telefónico	0	9	9	0%
Telefonía Celular	518	16	534	11%
Energía Eléctrica	65	97	162	3%
Servicio de Agua	74	10	84	2%
Construcciones	46	3	49	1%
Servicio de Internet	15	3	18	0%
Tarjetas de Crédito	323	9	332	7%
Bancos	231	9	240	5%
Servicio de Cable	20	3	23	0%
Distribuidora de Gas	19	3	22	0%
Combustible	26	0	26	1%
Tiempos compartidos	86	2	88	2%
Escuelas e Institutos	31	2	33	1%
Transporte	8	1	9	0%
Otros	129	13	142	3%
TOTAL	4,170	479	4,649	100%

Gráfico 1



Despacho de Inversión y Competencia

En julio se resolvieron 225 quejas; 142 por conciliación y 83 resueltas por operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 167; en las sedes departamentales 37 y en el Departamento Jurídico 21, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 2,260 personas y se recibieron 130 mensajes de texto, como se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de las quejas
Julio

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	103	18	21	142
Mediaciones	64	19		83
	167	37	21	225
Asesorías y Consultas	2,260			2,260
Total	2,260			2,260
Mensajes de Texto	130			130
Total	130			130

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

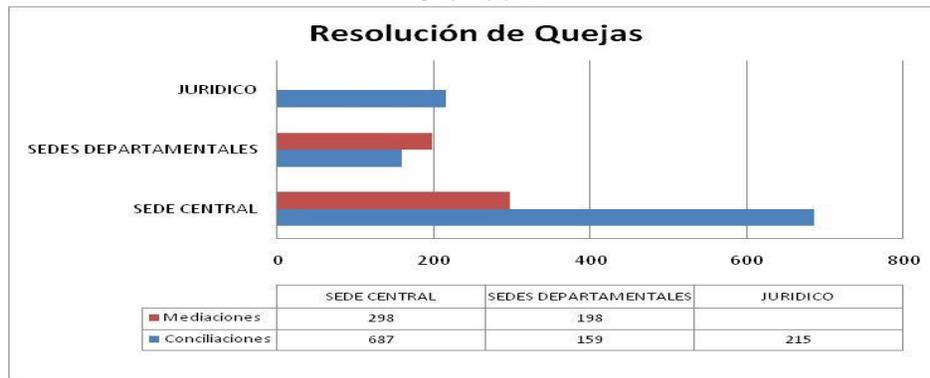
En lo que va del año 2016, se han resuelto 1,557 quejas; 1,061 por conciliación y 496 resueltas por operadores de Servicios Públicos: resueltas en la Sede Central 985; en las Sedes Departamentales 357 y en el Departamento Jurídico 215, asesorías y consultas a 14,393 consumidores y usuarios atendidos y se recibieron 1,423 mensajes de Texto como se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero-Julio

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	687	159	215	1,061
Mediaciones	298	198		496
Total	985	357	215	1,557
Asesorías y Consultas	14,393			14,393
TOTAL	14,393			14,393
Mensajes de Texto	1,423			1,423
TOTAL	1,423			1,423

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

Gráfico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

Al mes de julio por intervención de las diferentes unidades de esta Dirección, se ha logrado recuperar a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de cinco millones novecientos treinta y dos mil veinticinco quetzales con noventa y nueve centavos (Q.5,932,025.99).

Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor
A Julio

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
TOTAL	3,861,305.41	32,865.00	1,566,463.31	471,392.27	5,932,025.99

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 julio se autorizaron 773 libros de quejas; 484 libros en la Sede Central y 289 libros en las Sedes Departamentales; asimismo se recibieron 91 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 43 en las Sedes Central y 48 en la Sedes Departamentales. No se recibieron expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje para la autorización correspondiente.

Cuadro 6
Asesoría al Proveedor
Julio

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	484	289	773
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	43	48	91

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

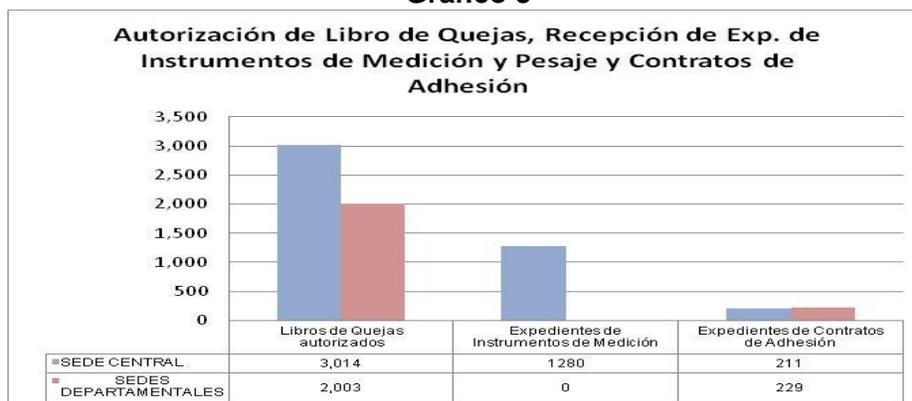
A la fecha se han autorizado 5,017 libros de quejas; 3,014 en la Sede Central y 2,003 en las Sedes Departamentales, se han recibido 440 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 211 en la Sede Central y 229 en Sedes Departamentales y en lo que respecta a expedientes para la autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,280 expedientes.

Cuadro 7
Asesoría al Proveedor
Enero-Julio

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	3,014	2,003	5,017
Expedientes de Instrumentos de Medición	1280	0	1,280
Expedientes de Contratos de Adhesión	211	229	440

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
Julio

LÍNEAS DE TRABAJO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
Verificación de libros de quejas	1,798	10,719
Verificación a Centros Educativos	83	515
Verificación de Exhibición de Precios	0	4,379
Verificación de Etiquetado	273	1,898
Verificación de Instrumentos de Medición y Pesaje	24	738
Verificación de peso exacto en productos Empacados	580	2,460
Verificación de Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	77	298
Verificación en Plantas y Expendios de Gas	56	155
Verificación de Publicidad Engañosa	521	527
Monitoreos de Precios de Canasta Básica	1,158	8,914
Monitoreos de precios de Combustibles	444	2,645
Monitoreos de precios de Gas Propano	428	2,651

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

Plan Centinela

En el marco de este plan, en julio se realizaron 77 verificaciones a estaciones de servicio, como se indica a continuación:

Cuadro 9
Verificaciones realizadas
Julio

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
TOTAL		298	11	11	2,279	14	298

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

Durante el mes de Julio se impartieron tres conferencias sobre los Derechos del Consumidor y Obligaciones de los Proveedores, asistiendo 48 personas.

Se distribuyeron en concepto de material informativo a 360 personas.

En lo que se refiere a las Sedes Departamentales, se realizaron 11 conferencias, asistiendo 561 personas, se distribuyó material informativo a 4,019 personas.

Cuadro 10
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Julio

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	3	11	14
Asistentes a conferencias	48	561	609
Material Distribuido	360	4,019	4,379

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 196 conferencias, siendo el total de asistentes de 10,108 personas y se distribuyó material informativo a 71,316 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Enero-Julio

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	33	163	196
Asistentes a conferencias	744	9,364	10,108
Material Distribuido	28,862	42,454	71,316

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

Proceso Jurídico Sancionatorio

En el mes de julio se impusieron 16 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas
Julio

CONCEPTO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
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	16	67
Apercibimientos escritos/públicos	0	29
TOTAL	16	99

En el presente mes, el Departamento Jurídico emitió 28 resoluciones autorizando Contratos de Adhesión, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad
Julio

CONCEPTO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	28	263
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	0
TOTAL	28	263