

# Información Estadística Junio 2016

## Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 568 quejas, las cuales se presentaron en diversas actividades económicas, de las quejas presentadas un 59% 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, Tarjetas de Crédito, lo anterior se detallan en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de quejas**  
**Junio**

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	300	36	336	59%
Colegios	20	1	21	4%
Servicio Telefónico	0	1	1	0%
Telefonía Celular	66	2	68	12%
Energía Eléctrica	12	10	22	4%
Servicio de Agua	10	2	12	2%
Construcciones	6	0	6	1%
Servicio de Internet	7	0	7	1%
Tarjetas de Crédito	20	0	20	4%
Bancos	24	0	24	4%
Servicio de Cable	6	1	7	1%
Distribuidora de Gas	8	1	9	2%
Combustible	5	0	5	1%
Tiempos compartidos	5	0	5	1%
Escuelas e Institutos	0	1	1	0%
Transporte	0	0	0	0%
Otros	24	0	24	4%
<b>TOTAL</b>	<b>513</b>	<b>55</b>	<b>568</b>	<b>100%</b>

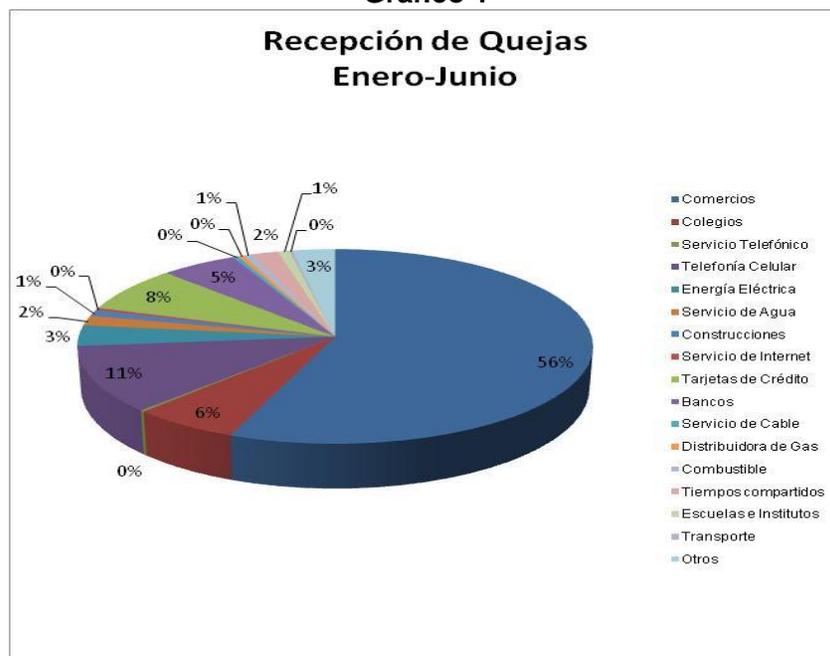
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 4,135 quejas; 3,712 en la Sede Central y 423 recibidas en las Sedes de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 2**  
**Recepción de quejas**  
**Enero-Junio**

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	2,093	224	2,317	56%
Colegios	215	39	254	6%
Servicio Telefónico	0	9	9	0%
Telefonía Celular	446	12	458	11%
Energía Eléctrica	55	87	142	3%
Servicio de Agua	59	9	68	2%
Construcciones	40	3	43	1%
Servicio de Internet	13	3	16	0%
Tarjetas de Crédito	304	8	312	8%
Bancos	211	9	220	5%
Servicio de Cable	12	3	15	0%
Distribuidora de Gas	13	3	16	0%
Combustible	25	0	25	1%
Tiempos compartidos	75	1	76	2%
Escuelas e Institutos	31	2	33	1%
Transporte	8	1	9	0%
Otros	112	10	122	3%
<b>TOTAL</b>	<b>3,712</b>	<b>423</b>	<b>4,135</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1**



**Despacho de Inversión y Competencia**

En junio se resolvieron 269 quejas; 144 por conciliación y 125 resueltas por operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 190; en las sedes departamentales 46 y en el Departamento Jurídico 33, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 2,499 personas y se recibieron 116 mensajes de texto, como se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**  
**Resolución de las quejas**  
**Junio**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	93	18	33	144
Mediaciones	97	28	0	125
	<b>190</b>	<b>46</b>	<b>33</b>	<b>269</b>
Asesorías y Consultas	2,499			2,499
<b>Total</b>	<b>2,499</b>			<b>2,499</b>
Mensajes de Texto	116			<b>116</b>
<b>Total</b>	<b>116</b>			<b>116</b>

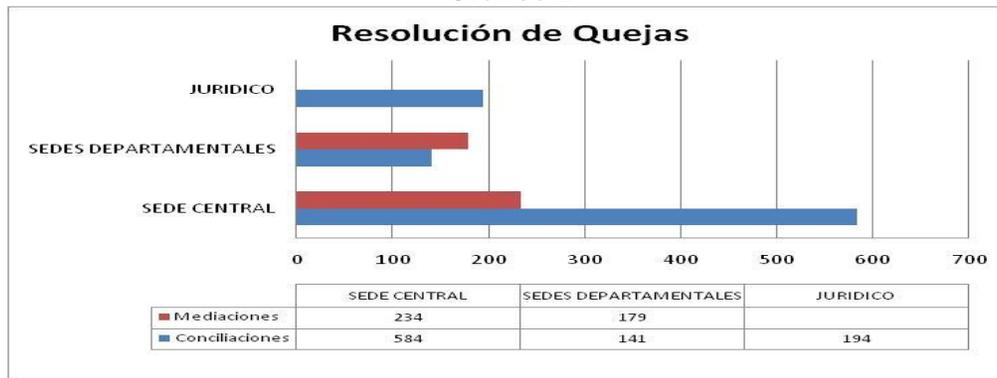
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor, Depto. Jurídico y Sedes Departamentales

En lo que va del año 2016, se han resuelto 1,332 quejas; 919 por conciliación y 413 resueltas por operadores de Servicios Públicos: resueltas en la Sede Central 818; en las Sedes Departamentales 320 y en el Departamento Jurídico 194, asesorías y consultas a 12,133 consumidores y usuarios atendidos y se recibieron 1,293 mensajes de Texto como se detalla en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	584	141	194	919
Mediaciones	234	179		413
<b>Total</b>	<b>818</b>	<b>320</b>	<b>194</b>	<b>1,332</b>
Asesorías y Consultas	12,133			12,133
<b>TOTAL</b>	<b>12,133</b>			<b>12,133</b>
Mensajes de Texto	1,293			<b>1,293</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,293</b>			<b>1,293</b>

**Gráfico 2**



**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:**

Al mes de junio por intervención de las diferentes unidades de esta Dirección, se ha logrado recuperar a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de cuatro millones ochocientos veintinueve mil quinientos cincuenta y siete quetzales con setenta y seis centavos (Q.4,829,557.76).

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

Meses	Sede Central			Sedes Departamentales	Monto en Q. Total	
	Servicios	Verificación	Jurídico			
<b>Enero</b>	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>
<b>Febrero</b>	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
	<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>Marzo</b>	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
	<b>TOTAL MARZO</b>	<b>383,673.72</b>	<b>590.00</b>	<b>487,599.23</b>	<b>87,579.84</b>	<b>959,442.79</b>
<b>Abril</b>	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
	<b>TOTAL ABRIL</b>	<b>603,819.10</b>	<b>18,000.00</b>	<b>179,585.69</b>	<b>23,682.09</b>	<b>825,086.88</b>
<b>Mayo</b>	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
	<b>TOTAL MAYO</b>	<b>443,425.74</b>	<b>0.00</b>	<b>288,547.00</b>	<b>78,545.78</b>	<b>810,518.52</b>
<b>Junio</b>	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
	<b>TOTAL JUNIO</b>	<b>491,050.49</b>	<b>12,000.00</b>	<b>122,099.18</b>	<b>102,245.92</b>	<b>727,395.59</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,888,329.79</b>	<b>32,865.00</b>	<b>1,465,578.99</b>	<b>442,783.98</b>	<b>4,829,557.76</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 junio se autorizaron 811 libros de quejas; 556 libros en la Sede Central y 255 libros en las Sedes Departamentales; asimismo se recibieron 89 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 31 en las Sedes Central y 58 en la Sedes Departamentales. No se recibieron expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje para la autorización correspondiente.

**Cuadro 6**  
**Asesoría al Proveedor**  
**Junio**

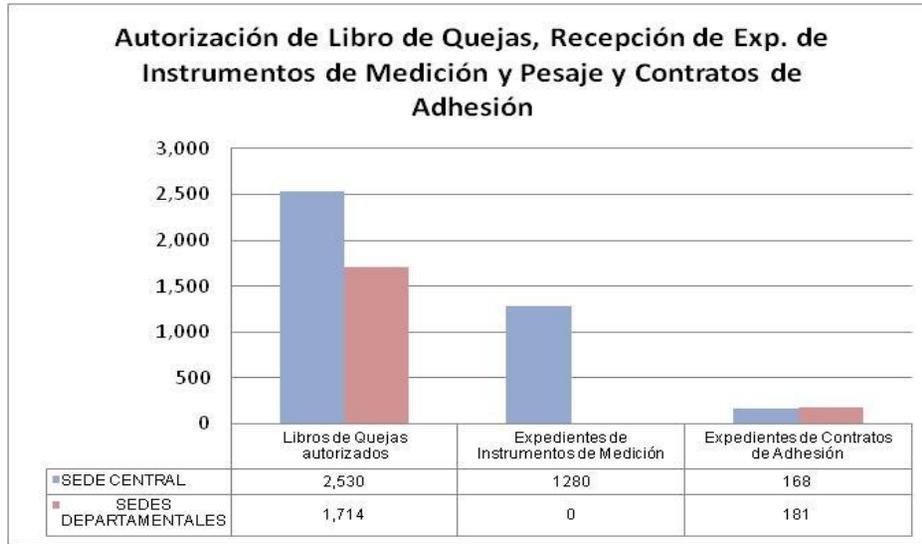
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	556	255	811
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	31	58	89
Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Asesoría al Proveedor y Sedes Departamentales			

A la fecha se han autorizado 4,244 libros de quejas; 2,530 en la Sede Central y 1,714 en las Sedes Departamentales, se han recibido 349 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 168 en la Sede Central y 181 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-Junio**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	2,530	1,714	4,244
Expedientes de Instrumentos de Medición	1280	0	1,280
Expedientes de Contratos de Adhesión	168	181	349
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**  
**Junio**

LÍNEAS DE TRABAJO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
Verificación de libros de quejas	1,324	8,921
Verificación a Centros Educativos	22	432
Verificación de Exhibición de Precios	1,111	4,379
Verificación de Etiquetado	81	1,625
Verificación de Instrumentos de Medición y Pesaje	94	714
Verificación de peso exacto en productos Empacados	420	1,880
Verificación de Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	19	221
Verificación en Plantas y Expendios de Gas	41	99
Verificación de Publicidad Engañosa	1	6
Monitoreos de Precios de Canasta Básica	1,230	7,756
Monitoreos de precios de Combustibles	354	2,201
Monitoreos de precios de Gas Propano	402	2,223

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

## Plan Centinela

En el marco de este plan, en junio se realizaron 19 verificaciones a estaciones de servicio, como se indica a continuación:

**Cuadro 9**  
**Verificaciones realizadas**  
**Junio**

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
<b>TOTAL</b>		<b>221</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>1,680</b>	<b>8</b>	<b>221</b>

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

Durante el mes de Junio se impartieron tres conferencias sobre los Derechos del Consumidor y Obligaciones de los Proveedores, asistiendo 58 personas.

Se distribuyeron en concepto de material informativo a 390 personas.

En lo que se refiere a las Sedes Departamentales, se realizaron 16 conferencias, asistiendo 556 personas, se distribuyó material informativo a 2,350 personas.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	3	16	19
Asistentes a conferencias	58	556	614
Material Distribuido	390	2,350	2,740

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

**Despacho de Inversión y Competencia**

En lo que va del año 2016, se han realizado 182 conferencias, siendo el total de asistentes de 9,499 personas y se distribuyó material informativo a 66,937 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	30	152	182
Asistentes a conferencias	696	8,803	9,499
Material Distribuido	28,502	38,435	66,937

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

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

En el mes de junio se impusieron 18 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12  
Sanciones Impuestas  
Junio**

CONCEPTO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
<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	3
Por quejas	18	51
Apercibimientos escritos/públicos	0	29
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>83</b>

En el presente mes, el Departamento Jurídico emitió 33 resoluciones autorizando Contratos de Adhesión, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

CONCEPTO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	33	235
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>235</b>