

# Información Estadística

## Mayo 2016

### Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 585 quejas, las cuales se presentaron en diversas actividades económicas, de las quejas presentadas un 58% corresponde a quejas contra comercios; en segundo lugar con 14% las quejas de Telefonía Celular y con un 7% las quejas contra Tarjetas de Crédito, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de quejas**  
**Mayo**

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	311	28	339	58%
Colegios	16	1	17	3%
Servicio Telefónico	0	1	1	0%
Telefonía Celular	81	3	84	14%
Energía Eléctrica	6	18	24	4%
Servicio de Agua	9	1	10	2%
Construcciones	5	1	6	1%
Servicio de Internet	1	1	2	0%
Tarjetas de Crédito	43	0	43	7%
Bancos	28	0	28	5%
Servicio de Cable	2	0	2	0%
Distribuidora de Gas	4	0	4	1%
Combustible	3	0	3	1%
Tiempos compartidos	10	0	10	2%
Escuelas e Institutos	0	1	1	0%
Transporte	0	1	1	0%
Otros	8	2	10	2%
<b>TOTAL</b>	<b>527</b>	<b>58</b>	<b>585</b>	<b>100%</b>

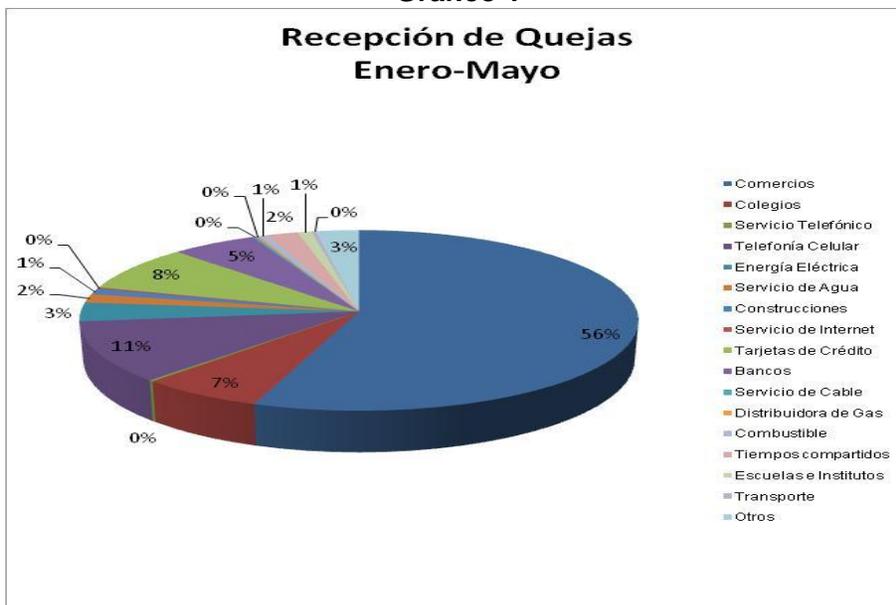
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 3,567 quejas; 3,199 en la Sede Central y 368 recibidas en las Sedes de la DIACO, como se detalla a continuación:

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

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	1,793	188	1,981	56%
Colegios	195	38	233	7%
Servicio Telefónico	0	8	8	0%
Telefonía Celular	380	10	390	11%
Energía Eléctrica	43	77	120	3%
Servicio de Agua	49	7	56	2%
Construcciones	34	3	37	1%
Servicio de Internet	6	3	9	0%
Tarjetas de Crédito	284	8	292	8%
Bancos	187	9	196	5%
Servicio de Cable	6	2	8	0%
Distribuidora de Gas	5	2	7	0%
Combustible	20	0	20	1%
Tiempos compartidos	70	1	71	2%
Escuelas e Institutos	31	1	32	1%
Transporte	8	1	9	0%
Otros	88	10	98	3%
<b>TOTAL</b>	<b>3,199</b>	<b>368</b>	<b>3,567</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1**



En mayo se resolvieron 175 quejas; 148 por conciliación y 27 resueltas por operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 108; en las sedes departamentales 43 y en el Departamento Jurídico 24, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 2,094 personas y se recibieron 176 mensajes de texto, como se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**  
**Resolución de las quejas**  
**Mayo**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	104	20	24	148
Mediaciones	4	23		27
	<b>108</b>	<b>43</b>	<b>24</b>	<b>175</b>
Asesorías y Consultas	2,094			2,094
<b>Total</b>	<b>2,094</b>			<b>2,094</b>
Mensajes de Texto	176			<b>176</b>
<b>Total</b>	<b>176</b>			<b>176</b>

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

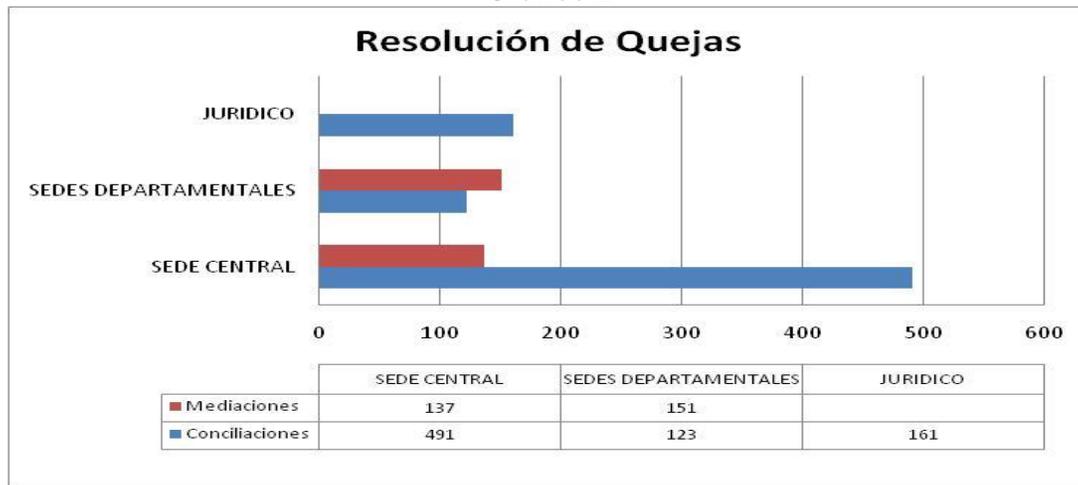
En lo que va del año 2016, se han resuelto 1,063 quejas; 775 por conciliación y 288 resueltas por operadores de Servicios Públicos: resueltas en la Sede Central 628; en las Sedes Departamentales 274 y en el Departamento Jurídico 161, asesorías y consultas a 9,634 consumidores y usuarios atendidos y se recibieron 1,177 mensajes de Texto como se detalla en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	491	123	161	775
Mediaciones	137	151		288
<b>Total</b>	<b>628</b>	<b>274</b>	<b>161</b>	<b>1,063</b>
Asesorías y Consultas	9,634			9,634
<b>TOTAL</b>	<b>9,634</b>			<b>9,634</b>
Mensajes de Texto	1,177			<b>1,177</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,177</b>			<b>1,177</b>

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

**Grafico 2**



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

Al mes de mayo 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 ciento dos mil ciento sesenta y dos quetzales con diecisiete centavos (Q.4,102,162.17).

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

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>TOTAL</b>	<b>2,397,279.30</b>	<b>20,865.00</b>	<b>1,343,479.81</b>	<b>340,538.06</b>	<b>4,102,162.17</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 mayo se autorizaron 681 libros de quejas; 411 libros en la Sede Central y 270 libros en las Sedes Departamentales; asimismo se recibieron 69 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 37 en las Sedes Central y 32 en la Sedes Departamentales. Se recibieron 671 expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje para la autorización correspondiente.

**Cuadro 6**  
**Asesoría al Proveedor**  
**Mayo**

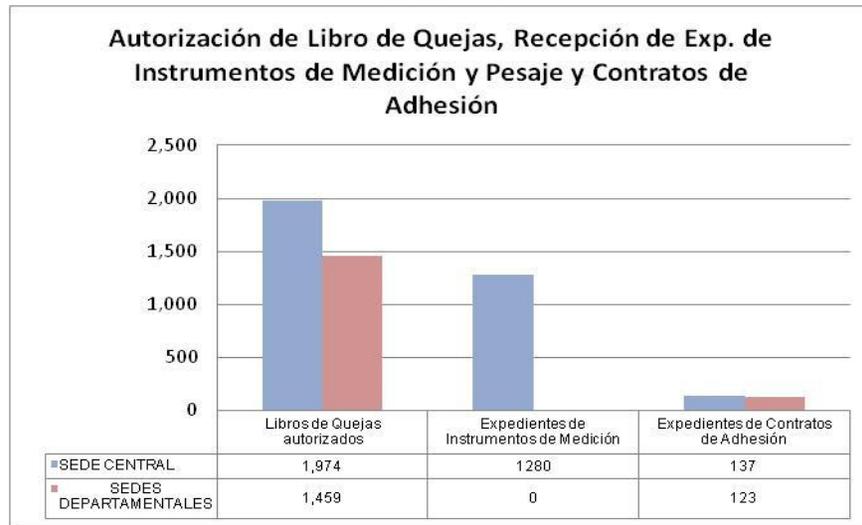
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	411	270	681
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	671	0	671
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	37	32	69
Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Asesoría al Proveedor y Sedes Departamentales			

A la fecha se han autorizado 3,433 libros de quejas; 1,974 en la Sede Central y 1,459 en las Sedes Departamentales, se han recibido 260 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 137 en la Sede Central y 123 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-Mayo**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	1,974	1,459	3,433
Expedientes de Instrumentos de Medición	1280	0	1,280
Expedientes de Contratos de Adhesión	137	123	260
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**  
**Mayo**

LÍNEAS DE TRABAJO	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
Verificación de libros de quejas	1,883	7,597
Verificación a Centros Educativos	53	410
Verificación de Exhibición de Precios	997	3,268
Verificación de Etiquetado	431	1,544
Verificación de Instrumentos de Medición y Pesaje	60	620
Verificación de peso exacto en productos Empacados	320	1,460
Verificación de Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	41	202
Verificación en Plantas y Expendios de Gas	23	58
Verificación de Publicidad Engañosa	3	5
Monitoreos de Precios de Canasta Básica	1,181	6,526
Monitoreos de precios de Combustibles	381	1,847
Monitoreos de precios de Gas Propano	353	1,821

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

## Plan Centinela

En el marco de este plan, en mayo se realizaron 41 verificaciones a estaciones de servicio, como se indica a continuación:

**Cuadro 9**  
**Verificaciones realizadas**  
**Mayo**

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
<b>TOTAL</b>		<b>202</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>1,528</b>	<b>8</b>	<b>202</b>

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

Durante el mes de Mayo se impartieron cinco conferencias sobre los Derechos del Consumidor y Obligaciones de los Proveedores, asistiendo 107 personas.

Se distribuyeron en concepto de material informativo a 775 personas.

En lo que se refiere a las Sedes Departamentales, se realizaron 20 conferencias, asistiendo 727 personas, se distribuyó material informativo a 3,374 personas.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	5	20	25
Asistentes a conferencias	107	727	834
Material Distribuido	775	3,374	4,149

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 163 conferencias, siendo el total de asistentes de 8,885 personas y se distribuyó material informativo a 64,197 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	27	136	163
Asistentes a conferencias	638	8,247	8,885
Material Distribuido	28,112	36,085	64,197

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

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

En el mes de mayo se impusieron 25 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12**  
**Sanciones Impuestas**  
**Mayo**

CONCEPTO	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
<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	10	33
Apercibimientos escritos/públicos	15	29
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>65</b>

En el presente mes, el Departamento Jurídico emitió 35 resoluciones autorizando Contratos de Adhesión, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

CONCEPTO	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	35	202
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>202</b>