

Información Estadística

NOVIEMBRE 2016

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 464 quejas, correspondientes a diversas las cuales se presentaron en diversas actividades económicas, de las quejas presentadas un 61% corresponde a quejas contra comercios; el 16% por Telefonía Celular y el 5% contra Instituciones Bancarias, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	250	31	281	61%
Telefonía Celular	72	1	73	16%
Bancos	22	0	22	5%
Energía Eléctrica	4	16	20	4%
Tiempos compartidos	15	0	15	3%
Servicio de Agua	9	2	11	2%
Otros	10	0	10	2%
Colegios	6	2	8	2%
Tarjetas de Crédito	8	0	8	2%
Combustible	5	0	5	1%
Servicio de Internet	4	0	4	1%
Servicio de Cable	2	0	2	0%
Transporte	2	0	2	0%
Construcciones	0	1	1	0%
Distribuidora de Gas	0	1	1	0%
Servicio Telefónico	0	1	1	0%
Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
TOTAL	409	55	464	100%

Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

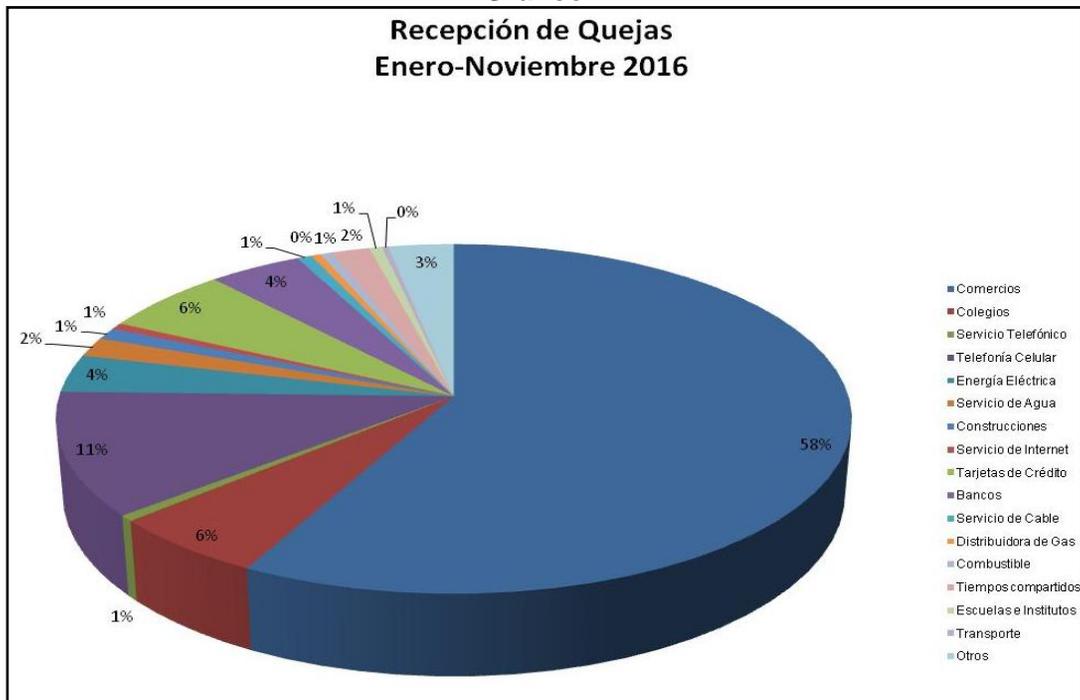
En lo que va del año, se han recibido 6,773 quejas; 5,999 en la Sede Central y 774 recibidas en las Sedes de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero-Noviembre 2016

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL	PORCENTAJE
Comercios	3,499	422	3,921	58%
Telefonía Celular	729	38	767	11%
Tarjetas de Crédito	391	13	404	6%
Colegios	341	58	399	6%
Bancos	276	13	289	4%
Energía Eléctrica	97	138	235	3%
Otros	168	34	202	3%
Servicio de Agua	107	13	120	2%
Tiempos compartidos	114	6	120	2%
Construcciones	70	3	73	1%
Servicio de Cable	41	4	45	1%
Servicio de Internet	34	5	39	1%
Escuelas e Institutos	32	7	39	1%
Servicio Telefónico	22	14	36	1%
Combustible	35	0	35	1%
Distribuidora de Gas	26	4	30	0%
Transporte	17	2	19	0%
TOTAL	5,999	774	6,773	100%

Gráfico 1

Recepción de Quejas
Enero-Noviembre 2016



En noviembre se resolvieron 184 quejas; 119 por conciliación y 65 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 69; en las Sedes Departamentales 88 y en el Departamento Jurídico 27, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 571 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de las quejas
Noviembre 2016

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	67	25	27	119
Mediaciones	2	63		65
	69	88	27	184
Asesorías y Consultas	571			571
Total	571			571

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

En lo que va del año 2016, se han resuelto 2,517 quejas; 1,765 por conciliación y 752 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,549; en las Sedes Departamentales 611 y en el Departamento Jurídico 357, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 17,196 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero-Noviembre 2016

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	1,144	264	357	1,765
Mediaciones	405	347		752
Total	1,549	611	357	2,517
Asesorías y Consultas	17,196			17,196
TOTAL	17,196			17,196

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

Gráfico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

De enero a noviembre, por intervención de las diferentes unidades de esta Dirección, se han recuperado a favor de los consumidores y usuarios: la cantidad de diez millones doscientos quince mil cuatrocientos cuarenta y un quetzales con setenta y siete centavos (Q.10,215,441.77), en la Sede Central Q.8,989,916.19 y en Sedes Departamentales Q.1,225,525.58, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

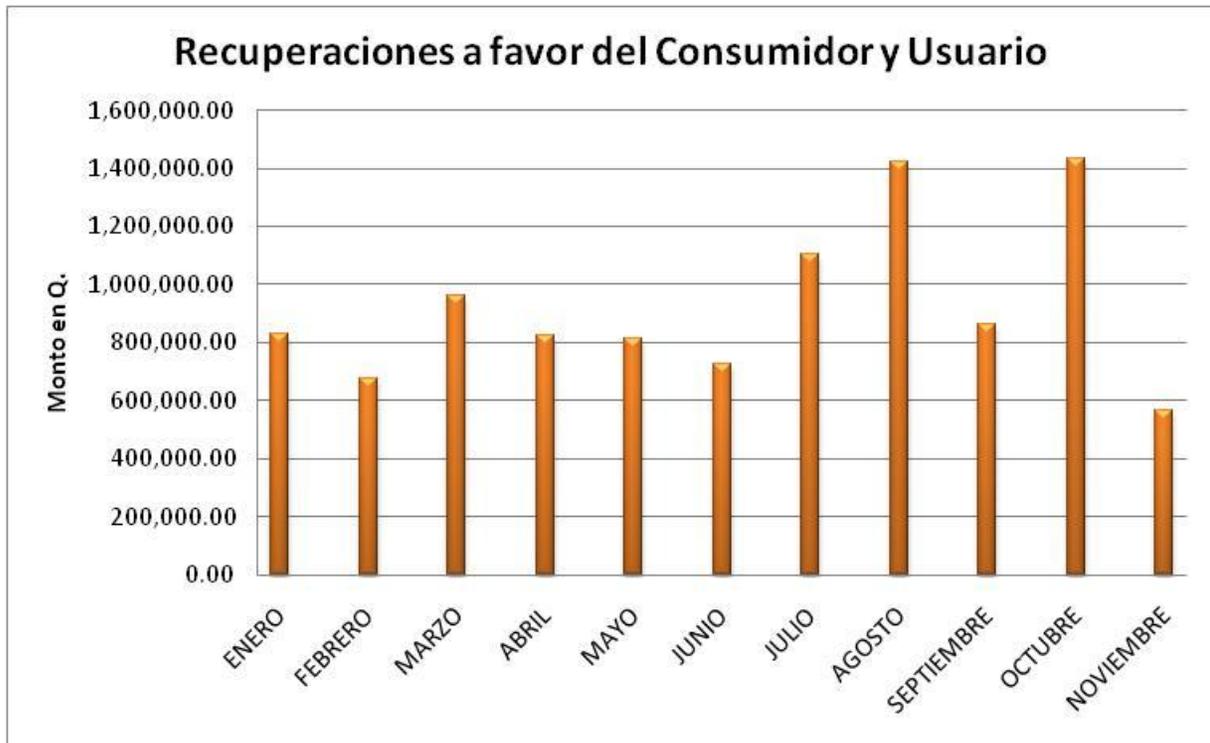
**Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario
Enero-Noviembre 2016**

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

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	332,129.11
Restitución de bienes	361,069.79	0.00	27,461.12	388,530.91	25,502.29	414,033.20
Rescisión de contratos	348,010.22	0.00	8,295.70	356,305.92		356,305.92
TOTAL JULIO	972,975.62	0.00	100,884.32	1,073,859.94	28,608.29	1,102,468.23
Agosto						
Reembolso monetario	95,554.99	52.00	159,773.53	255,380.52	112,727.07	368,107.59
Restitución de bienes	360,919.50	69,923.26	153,543.37	584,386.13	59,300.41	643,686.54
Rescisión de contratos	201,778.00	0.00	111,811.80	313,589.80	97,898.18	411,487.98
TOTAL AGOSTO	658,252.49	69,975.26	425,128.70	1,153,356.45	269,925.66	1,423,282.11
Septiembre						
Reembolso monetario	161,630.39	0.00	15,813.53	177,443.92	18,135.00	195,578.92
Restitución de bienes	281,236.87	0.00	16,104.00	297,340.87	89,368.84	386,709.71
Rescisión de contratos	232,427.00	0.00	49,400.00	281,827.00	0.00	281,827.00
TOTAL SEPTIEMBRE	675,294.26	0.00	81,317.53	756,611.79	107,503.84	864,115.63
Octubre						
Reembolso monetario	160,820.64	0.00	329,408.56	490,229.20	18,964.00	509,193.20
Restitución de bienes	100,100.36	0.00	273,556.19	373,656.55	194,558.17	568,214.72
Rescisión de contratos	209,955.00	0.00	79,715.40	289,670.40	65,451.91	355,122.31
TOTAL OCTUBRE	470,876.00	0.00	682,680.15	1,153,556.15	278,974.08	1,432,530.23
Noviembre						
Reembolso monetario	28,507.67	19,883.56	54,631.06	103,022.29	24,684.05	127,706.34
Restitución de bienes	39,265.67	0.00	18,289.62	57,555.29	67,043.58	124,598.87
Rescisión de contratos	204,596.50	0.00	100,584.00	305,180.50	6,002.10	311,182.60
TOTAL NOVIEMBRE	272,369.84	19,883.56	173,504.68	465,758.08	97,729.73	563,487.81
TOTAL	5,938,098.00	122,723.82	2,929,094.37	8,989,916.19	1,225,525.58	10,215,441.77

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 noviembre se autorizaron 703 libros de quejas; 423 libros en la Sede Central y 280 libros en las Sedes Departamentales; asimismo se recibieron 51 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 35 en las Sede Central y 16 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje en la Sede Central se recibieron 10 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 6
Asesoría al Proveedor
Noviembre 2016

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	423	280	703
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	35	16	51
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	10	0	10

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

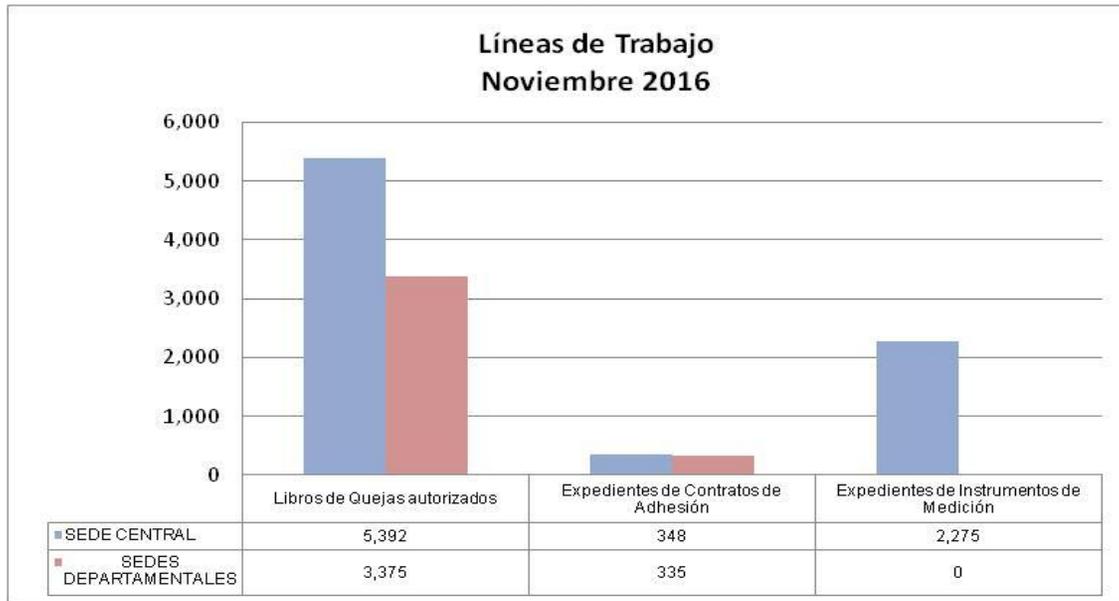
De enero a noviembre, se autorizaron 8,767 libros de quejas; 5,392 en la Sede Central y 3,375 en las Sedes Departamentales, se han recibido 683 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 348 en la Sede Central y 335 en Sedes Departamentales y en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,275 expedientes.

Cuadro 7
Asesoría al Proveedor
Enero-Noviembre 2016

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	5,392	3,375	8,767
Expedientes de Contratos de Adhesión	348	335	683
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 noviembre 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	NOVIEMBRE 2016	ACUMULADO ENERO-NOVIEMBRE
Libros de quejas	1,518	17,685
Centros Educativos	39	658
Exhibición de Precios	0	6,173
Etiquetado	0	2,507
Instrumentos de Medición y Pesaje	50	1,122
Peso Exacto en Productos Empacados	0	3,360
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	17	449
Plantas y Expendios de Gas	31	297
Publicidad Engañosa	0	2,062
Precios de Canasta Básica	810	13,358
Precios de Combustibles	512	4,397
Precios de Gas Propano	452	4,273

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 noviembre se realizaron verificaciones a estaciones de servicio, como se indica a continuación:

**Cuadro 9
Verificaciones
Enero-Noviembre 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
TOTAL		449	12	12	3,437	20	449

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

Durante el mes de noviembre de 2016, por medio de la Sede Central se impartieron 11 conferencias sobre los Derechos del Consumidor y Obligaciones de los Proveedores en Cadenas de Restaurantes Campero y Tiendas Clarks, asistieron 64 personas. Se distribuyeron 425 documentos de material educativo e informativo.

En lo que se refiere a las Sedes Departamentales, se realizaron 10 conferencias, asistieron 368 personas, se distribuyó 2,620 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
Noviembre**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	11	10	21
Asistentes a conferencias	64	368	432
Material Distribuido	425	2,620	3,045

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 325 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 13,355, asimismo, se distribuyeron 85,519 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Enero-Noviembre 2016**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	69	256	325
Asistentes a conferencias	1,230	12,125	13,355
Material Distribuido	31,635	53,884	85,519

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

Proceso Jurídico Sancionatorio

En noviembre de 2016, se impusieron 29 sanciones por el Departamento Jurídico a proveedores de las telecomunicaciones, tiempos compartidos, empresas de préstamos entre otros; y en lo que va del año, se han impuesto 205 sanciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12
Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO-NOVIEMBRE
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	29	173
Apercibimientos escritos/públicos	0	29
TOTAL	29	205

De enero a noviembre de 2016 se han emitido 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-NOVIEMBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	328
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	360
TOTAL	688