

Información Estadística

OCTUBRE 2016

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 528 quejas, las cuales se presentaron en diversas actividades económicas, de las quejas presentadas un 60% corresponde a quejas contra comercios; en segundo lugar con 15% las quejas de Telefonía Celular y con un 5% las quejas contra Tarjetas de Crédito, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Octubre

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	270	49	319	60%
Colegios	16	3	19	4%
Servicio Telefónico		1	1	0%
Telefonía Celular	75	3	78	15%
Energía Eléctrica	5	12	17	3%
Servicio de Agua	9	0	9	2%
Construcciones	3	0	3	1%
Servicio de Internet	4	0	4	1%
Tarjetas de Crédito	28	1	29	5%
Bancos	14	0	14	3%
Servicio de Cable	2	0	2	0%
Distribuidora de Gas	4	0	4	1%
Combustible		0	0	0%
Tiempos compartidos	8	0	8	2%
Escuelas e Institutos	1	1	2	0%
Transporte	2	0	2	0%
Otros	12	5	17	3%
TOTAL	453	75	528	100%

Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

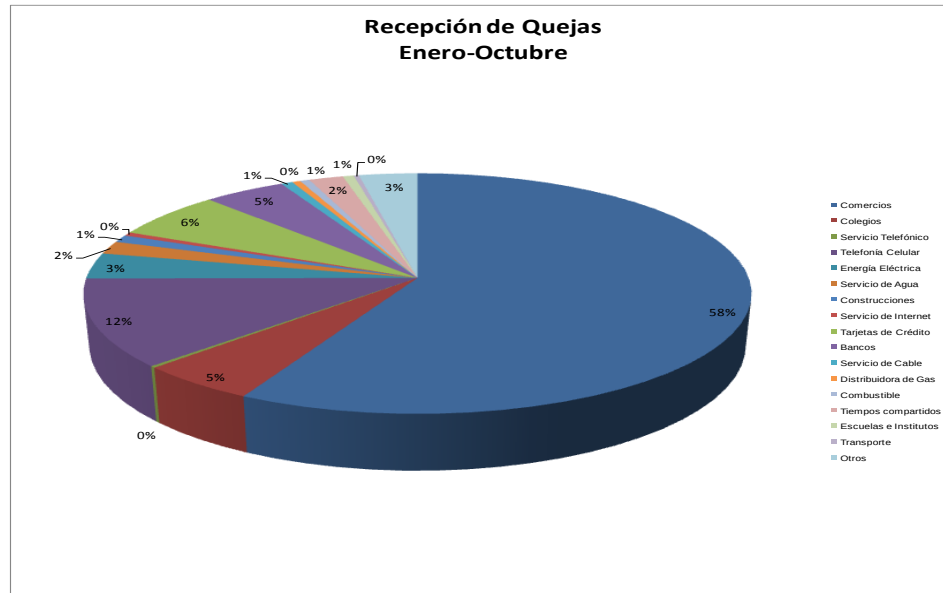
En lo que va del año, se han recibido 6,309 quejas; 5,590 en la Sede Central y 719 recibidas en las Sedes de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero-Octubre

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	3,249	391	3,640	58%
Colegios	269	57	326	5%
Servicio Telefónico	0	14	14	0%
Telefonía Celular	725	22	747	12%
Energía Eléctrica	82	138	220	3%
Servicio de Agua	98	11	109	2%
Construcciones	60	3	63	1%
Servicio de Internet	28	3	31	0%
Tarjetas de Crédito	383	13	396	6%
Bancos	271	13	284	5%
Servicio de Cable	37	4	41	1%
Distribuidora de Gas	24	4	28	0%
Combustible	33	0	33	1%
Tiempos compartidos	114	5	119	2%
Escuelas e Institutos	32	6	38	1%
Transporte	17	1	18	0%
Otros	168	34	202	3%
TOTAL	5,590	719	6,309	100%

Gráfico 1

**Recepción de Quejas
Enero-Octubre**



En octubre se resolvieron 288 quejas; 218 por conciliación y 70 resueltas por operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 187; en las sedes departamentales 51 y en el Departamento Jurídico 50, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 886 personas y se recibieron 174 mensajes de texto, como se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3
Resolución de las quejas
Octubre**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	147	21	50	218
Mediaciones	40	30		70
	187	51	50	288
Asesorías y Consultas	200			200
Total	200			200
Mensajes de Texto	0			0
Total	0			0

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

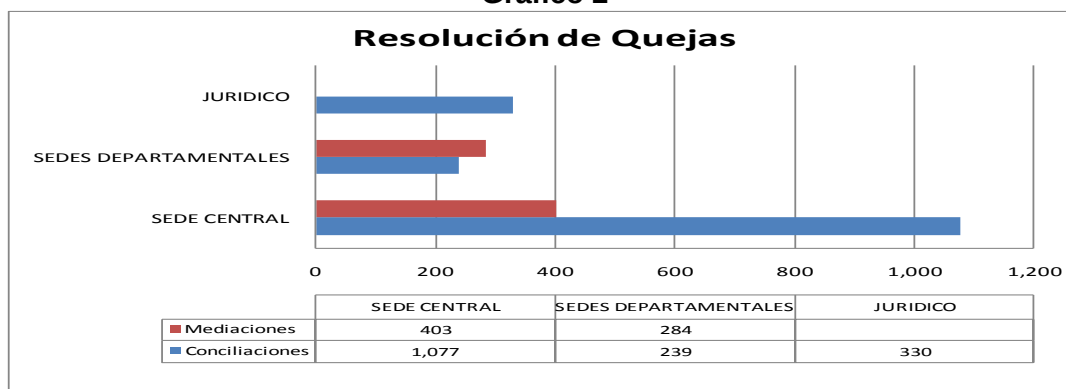
En lo que va del año 2016, se han resuelto 2,333 quejas; 1,646 por conciliación y 687 resueltas por operadores de Servicios Públicos: resueltas en la Sede Central 1,480; en las Sedes Departamentales 523 y en el Departamento Jurídico 330, asesorías y consultas a 16,625 consumidores y usuarios atendidos y se recibieron 1,644 mensajes de Texto como se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero-October

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	1,077	239	330	1,646
Mediaciones	403	284		687
Total	1,480	523	330	2,333
Asesorías y Consultas	16,625			16,625
TOTAL	16,625			16,625
Mensajes de Texto	1,644			1,644
TOTAL	1,644			1,644

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

Grafico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

Al mes de octubre por intervención de las diferentes unidades de esta Dirección, se ha logrado recuperar a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de nueve millones seiscientos cincuenta y un mil novecientos cincuenta y tres quetzales con noventa y seis centavos (Q.9,651,953.96).

Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor
A Octubre

Meses	Sede Central			Sedes Departamentales	Monto en Q. Total
	Servicios	Verificación	Jurídico		
Enero	Reembolso monetario	442,695.78	2,275.00	121,747.25	589,574.43
	Restitución de bienes	34,286.96	0.00	36,001.77	88,848.51
	Rescisión de contratos	28,350.00	0.00	49,400.00	153,837.72
	TOTAL ENERO	505,332.74	2,275.00	207,149.02	832,260.66
Febrero	Reembolso monetario	139,640.00	0.00	98,808.76	255,017.64
	Restitución de bienes	117,562.88	0.00	81,790.11	216,010.56
	Rescisión de contratos	203,825.12	0.00	0.00	203,825.12
	TOTAL FEBRERO	461,028.00	0.00	180,598.87	674,853.32
Marzo	Reembolso monetario	222,163.46	590.00	432,388.23	685,615.19
	Restitución de bienes	76,910.26	0.00	55,211.00	157,786.10
	Rescisión de contratos	84,600.00	0.00	0.00	116,041.50
	TOTAL MARZO	383,673.72	590.00	487,599.23	959,442.79
Abril	Reembolso monetario	426,523.50	18,000.00	113,115.69	570,223.01
	Restitución de bienes	81,590.48	0.00	25,322.00	118,010.75
	Rescisión de contratos	95,705.12	0.00	41,148.00	136,853.12
	TOTAL ABRIL	603,819.10	18,000.00	179,585.69	825,086.88
Mayo	Reembolso monetario	71,736.70	0.00	38,449.20	116,695.90
	Restitución de bienes	119,250.08	0.00	1,000.00	163,727.36
	Rescisión de contratos	252,438.96	0.00	249,097.80	530,095.26
	TOTAL MAYO	443,425.74	0.00	288,547.00	810,518.52
Junio	Reembolso monetario	244,777.49	12,000.00	92,287.18	404,355.02
	Restitución de bienes	91,250.00	0.00	23,812.00	154,788.04
	Rescisión de contratos	155,023.00	0.00	6,000.00	168,252.53
	TOTAL JUNIO	491,050.49	12,000.00	122,099.18	727,395.59
Julio	Reembolso monetario	263,895.61	0.00	65,127.50	332,129.11
	Restitución de bienes	361,069.79	0.00	27,461.12	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	1,102,468.23
Agosto	Reembolso monetario	95,554.99	52.00	159,773.53	368,107.59
	Restitución de bienes	360,919.50	69,923.26	153,543.37	643,686.54
	Rescisión de contratos	201,778.00	0.00	111,811.80	411,487.98
	TOTAL AGOSTO	658,252.49	69,975.26	425,128.70	1,423,282.11
Septiembre	Reembolso monetario	161,630.39	0.00	15,813.53	195,578.92
	Restitución de bienes	281,236.87	0.00	16,104.00	386,709.71
	Rescisión de contratos	232,427.00	0.00	49,400.00	281,827.00
	TOTAL SEPTIEMBRE	675,294.26	0.00	81,317.53	864,115.63
Octubre	Reembolso monetario	160,820.64	0.00	329,408.56	509,193.20
	Restitución de bienes	100,100.36	0.00	273,556.19	568,214.72
	Rescisión de contratos	209,955.00	0.00	79,715.40	355,122.31
	TOTAL OCTUBRE	470,876.00	0.00	682,680.15	1,432,530.23
TOTAL		5,665,728.16	102,840.26	2,755,589.69	9,651,953.96

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 octubre se autorizaron 1,226 libros de quejas; 779 libros en la Sede Central y 447 libros en las Sedes Departamentales; asimismo se recibieron 49 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 30 en las Sedes Central y 19 en la Sedes Departamentales. Se recibieron 210 expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje para la autorización correspondiente.

Cuadro 6
Asesoría al Proveedor
Octubre

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	779	447	1,226
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	210	0	210
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	30	19	49

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

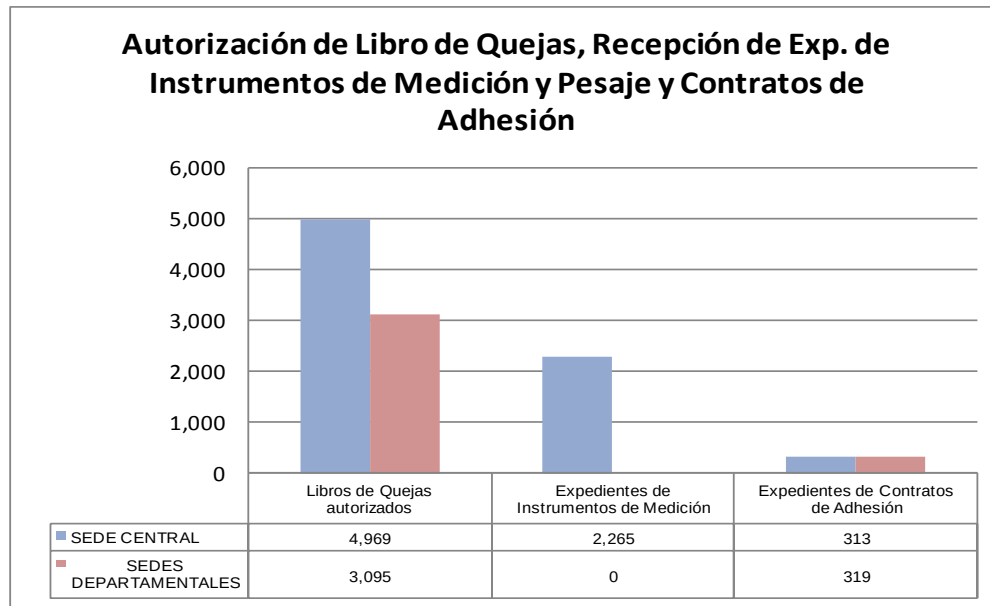
A la fecha se han autorizado 8,064 libros de quejas; 4,969 en la Sede Central y 3,095 en las Sedes Departamentales, se han recibido 632 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 313 en la Sede Central y 319 en Sedes Departamentales y en lo que respecta a expedientes para la autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,265 expedientes.

Cuadro 7
Asesoría al Proveedor
Enero-Octubre

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	4,969	3,095	8,064
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,265	0	2,265
Expedientes de Contratos de Adhesión	313	319	632

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
Octubre

LÍNEAS DE TRABAJO	TOTAL	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
Verificación de libros de quejas	1,764	16,167
Verificación a Centros Educativos	35	619
Verificación de Exhibición de Precios	326	6,173
Verificación de Etiquetado	239	2,507
Verificación de Instrumentos de Medición y Pesaje	120	1,072
Verificación de peso exacto en productos Empacados	200	3,360
Verificación de Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	46	432
Verificación en Plantas y Expendios de Gas	39	266
Verificación de Publicidad Engañosa	0	2,062
Monitoreos de Precios de Canasta Básica	1,145	12,548
Monitoreos de precios de Combustibles	484	3,885
Monitoreos de precios de Gas Propano	431	3,821

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

Plan Centinela

En el marco de este plan, en octubre se realizaron 46 verificaciones a estaciones de servicio, como se indica a continuación:

Cuadro 9
Verificaciones realizadas
Octubre

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
TOTAL		432	12	12	3,347	19	432

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

Durante el mes de Octubre se impartieron once conferencias sobre los Derechos del Consumidor y Obligaciones de los Proveedores, asistiendo 206 personas.

Se distribuyeron en concepto de material informativo a 1,040 personas.

En lo que se refiere a las Sedes Departamentales, se realizaron 19 conferencias, asistiendo 504 personas, se distribuyó material informativo a 2,644 personas.

Cuadro 10
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Octubre

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	11	19	30
Asistentes a conferencias	206	504	710
Material Distribuido	1,040	2,644	3,684

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 304 conferencias, siendo el total de asistentes de 12,923 personas y se distribuyó material informativo a 82,474 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Enero-Octubre

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	58	246	304
Asistentes a conferencias	1,166	11,757	12,923
Material Distribuido	31,210	51,264	82,474

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

Proceso Jurídico Sancionatorio

En el mes de octubre se impusieron 31 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas
Octubre

CONCEPTO	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
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	31	144
Apercibimientos escritos/públicos	0	29
TOTAL	31	176

En el presente mes, el Departamento Jurídico emitieron 31 resoluciones autorizando Contratos de Adhesión y 360 resoluciones de Instrumentos de Medición y Pesaje, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad
Octubre

CONCEPTO	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	31	328
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	360	360
TOTAL	391	688