

Información Estadística

SEPTIEMBRE 2016

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 609 quejas, las cuales se presentaron en diversas actividades económicas, de las quejas presentadas un 63% corresponde a quejas contra comercios; en segundo lugar con 11% las quejas de Telefonía Celular y con un 4% las quejas contra Energía Eléctrica, Tarjetas de Crédito y por otros conceptos, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Septiembre

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	337	45	382	63%
Colegios	16	2	18	3%
Servicio Telefónico	0	1	1	0%
Telefonía Celular	67	3	70	11%
Energía Eléctrica	5	17	22	4%
Servicio de Agua	4	0	4	1%
Construcciones	8	0	8	1%
Servicio de Internet	2	0	2	0%
Tarjetas de Crédito	21	2	23	4%
Bancos	16	3	19	3%
Servicio de Cable	10	1	11	2%
Distribuidora de Gas	0	1	1	0%
Combustible	2	0	2	0%
Tiempos compartidos	17	2	19	3%
Escuelas e Institutos	0	3	3	0%
Transporte	1	0	1	0%
Otros	13	10	23	4%
TOTAL	519	90	609	100%

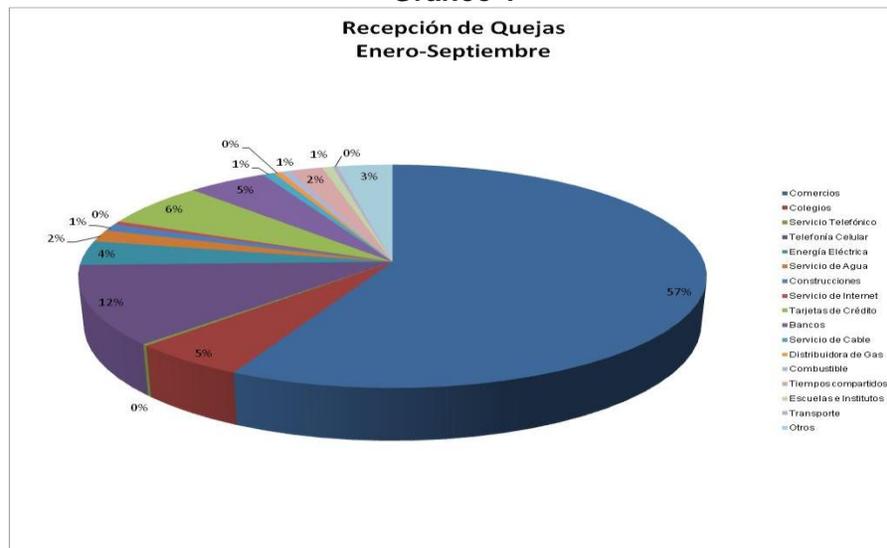
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 5,781 quejas; 5,137 en la Sede Central y 644 recibidas en las Sedes de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero-Septiembre

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	2,979	342	3,321	57%
Colegios	253	54	307	5%
Servicio Telefónico	0	13	13	0%
Telefonía Celular	650	19	669	12%
Energía Eléctrica	77	126	203	4%
Servicio de Agua	89	11	100	2%
Construcciones	57	3	60	1%
Servicio de Internet	24	3	27	0%
Tarjetas de Crédito	355	12	367	6%
Bancos	257	13	270	5%
Servicio de Cable	35	4	39	1%
Distribuidora de Gas	20	4	24	0%
Combustible	33	0	33	1%
Tiempos compartidos	106	5	111	2%
Escuelas e Institutos	31	5	36	1%
Transporte	15	1	16	0%
Otros	156	29	185	3%
TOTAL	5,137	644	5,781	100%

Gráfico 1



En septiembre se resolvieron 274 quejas; 215 por conciliación y 59 resueltas por operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 190; en las sedes departamentales 57 y en el Departamento Jurídico 27, 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
Septiembre

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	157	31	27	215
Mediaciones	33	26		59
	190	57	27	274
Asesorías y Consultas	886			886
Total	886			886
Mensajes de Texto	174			174
Total	174			174

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

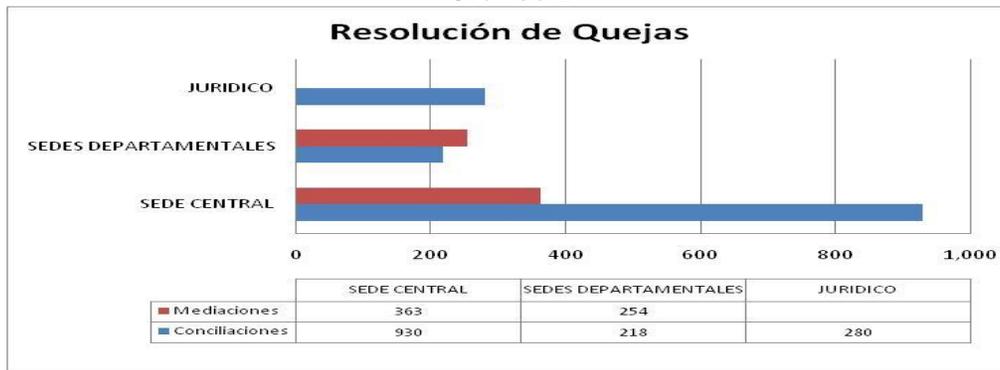
En lo que va del año 2016, se han resuelto 2,045 quejas; 1,428 por conciliación y 617 resueltas por operadores de Servicios Públicos: resueltas en la Sede Central 1,293; en las Sedes Departamentales 472 y en el Departamento Jurídico 280, asesorías y consultas a 16,425 consumidores y usuarios atendidos y se recibieron 1,644 mensajes de Texto como se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero-Septiembre

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	930	218	280	1,428
Mediaciones	363	254		617
Total	1,293	472	280	2,045
Asesorías y Consultas	16,425			16,425
TOTAL	16,425			16,425
Mensajes de Texto	1,644			1,644
TOTAL	1,644			1,644

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

Gráfico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

Al mes de septiembre por intervención de las diferentes unidades de esta Dirección, se ha logrado recuperar a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de ocho millones doscientos diecinueve mil cuatrocientos veintitrés quetzales con setenta y tres centavos (Q.8,219,423.19).

Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor
A Septiembre

Meses	Sede Central			Sedes Departamentales	Monto en Q. Total	
	Servicios	Verificación	Juridico			
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
Agosto	Reembolso monetario	95,554.99	52.00	159,773.53	112,727.07	368,107.59
	Restitución de bienes	360,919.50	69,923.26	153,543.37	59,300.41	643,686.54
	Rescisión de contratos	201,778.00	0.00	111,811.80	97,898.18	411,487.98
	TOTAL AGOSTO	658,252.49	69,975.26	425,128.70	269,925.66	1,423,282.11
Septiembre	Reembolso monetario	161,630.39	0.00	15,813.53	18,135.00	195,578.92
	Restitución de bienes	281,236.87	0.00	16,104.00	89,368.84	386,709.71
	Rescisión de contratos	232,427.00	0.00	49,400.00	0.00	281,827.00
	TOTAL SEPTIEMBRE	675,294.26	0.00	81,317.53	107,503.84	864,115.63
TOTAL	5,194,852.16	102,840.26	2,072,909.54	848,821.77	8,219,423.73	

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 septiembre se autorizaron 955 libros de quejas; 624 libros en la Sede Central y 331 libros en las Sedes Departamentales; asimismo se recibieron 66 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 24 en las Sedes Central y 42 en las Sedes Departamentales. Se recibieron 775 expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje para la autorización correspondiente.

Cuadro 6
Asesoría al Proveedor
Septiembre

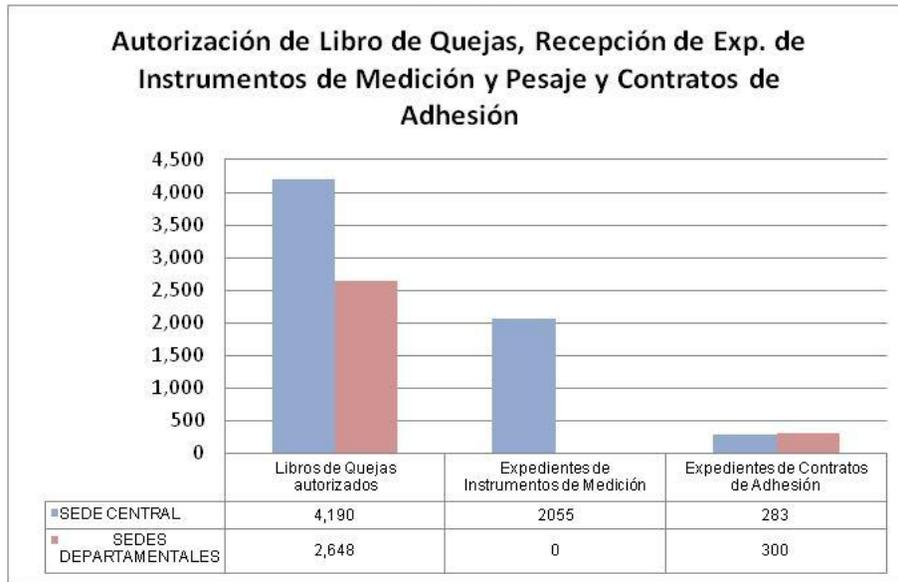
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	624	331	955
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	775	0	775
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	24	42	66
Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Asesoría al Proveedor y Sedes Departamentales			

A la fecha se han autorizado 6,838 libros de quejas; 4,190 en la Sede Central y 2,648 en las Sedes Departamentales, se han recibido 583 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 283 en la Sede Central y 300 en Sedes Departamentales y en lo que respecta a expedientes para la autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,055 expedientes.

Cuadro 7
Asesoría al Proveedor
Enero-Septiembre

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	4,190	2,648	6,838
Expedientes de Instrumentos de Medición	2055	0	2,055
Expedientes de Contratos de Adhesión	283	300	583
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
Septiembre

LÍNEAS DE TRABAJO	TOTAL	ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE
Verificación de libros de quejas	1,939	14,403
Verificación a Centros Educativos	30	584
Verificación de Exhibición de Precios	523	5,847
Verificación de Etiquetado	308	2,268
Verificación de Instrumentos de Medición y Pesaje	92	952
Verificación de peso exacto en productos Empacados	300	3,160
Verificación de Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	30	386
Verificación en Plantas y Expendios de Gas	32	227
Verificación de Publicidad Engañosa	697	2,062
Monitoreos de Precios de Canasta Básica	1,208	11,403
Monitoreos de precios de Combustibles	365	3,401
Monitoreos de precios de Gas Propano	363	3,390

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

Plan Centinela

En el marco de este plan, en septiembre se realizaron 30 verificaciones a estaciones de servicio, como se indica a continuación:

Cuadro 9
Verificaciones realizadas
Septiembre

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
TOTAL		386	12	12	2,992	17	386

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

Durante el mes de Septiembre se impartieron seis conferencias sobre los Derechos del Consumidor y Obligaciones de los Proveedores, asistiendo 67 personas.

Se distribuyeron en concepto de material informativo a 414 personas.

En lo que se refiere a las Sedes Departamentales, se realizaron 46 conferencias, asistiendo 1,341 personas, se distribuyó material informativo a 4,190 personas.

Cuadro 10
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Septiembre

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	6	46	52
Asistentes a conferencias	67	1,341	1,408
Material Distribuido	414	4,190	4,604

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 274 conferencias, siendo el total de asistentes de 12,213 personas y se distribuyó material informativo a 78,790 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	47	227	274
Asistentes a conferencias	960	11,253	12,213
Material Distribuido	30,170	48,620	78,790

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

Proceso Jurídico Sancionatorio

En el mes de septiembre se impusieron 23 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12
Sanciones Impuestas
Septiembre**

CONCEPTO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE
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	23	113
Apercibimientos escritos/públicos	0	29
TOTAL	23	145

En el presente mes, el Departamento Jurídico emitió 11 resoluciones autorizando Contratos de Adhesión, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad
Septiembre

CONCEPTO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	11	297
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	0
TOTAL	11	297