

Información Estadística

AGOSTO 2017

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 558 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 56% fueron contra Comercios; el 15% por Telefonía Celular; y el 7% a Bancos, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Agosto 2017

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	268	44	312	56%
Telefonía Celular	80	1	81	15%
Energía Eléctrica	11	19	30	5%
Bancos	40	0	40	7%
Tarjetas de Crédito	13	2	15	3%
Colegios	8	4	12	2%
Servicio de Agua	7	7	14	3%
Tiempos compartidos	8	0	8	1%
Prestamos	5	0	5	1%
Construcciones	6	0	6	1%
Aseguradoras	6	0	6	1%
Otros	0	5	5	1%
Transporte	11	0	11	2%
Servicio de Cable	0	0	0	0%
Combustible	1	0	1	0%
Servicio de Internet	8	0	8	1%
Servicio Telefónico	0	2	2	0%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Escuelas e Institutos	2	0	2	0%
TOTAL	474	84	558	100%

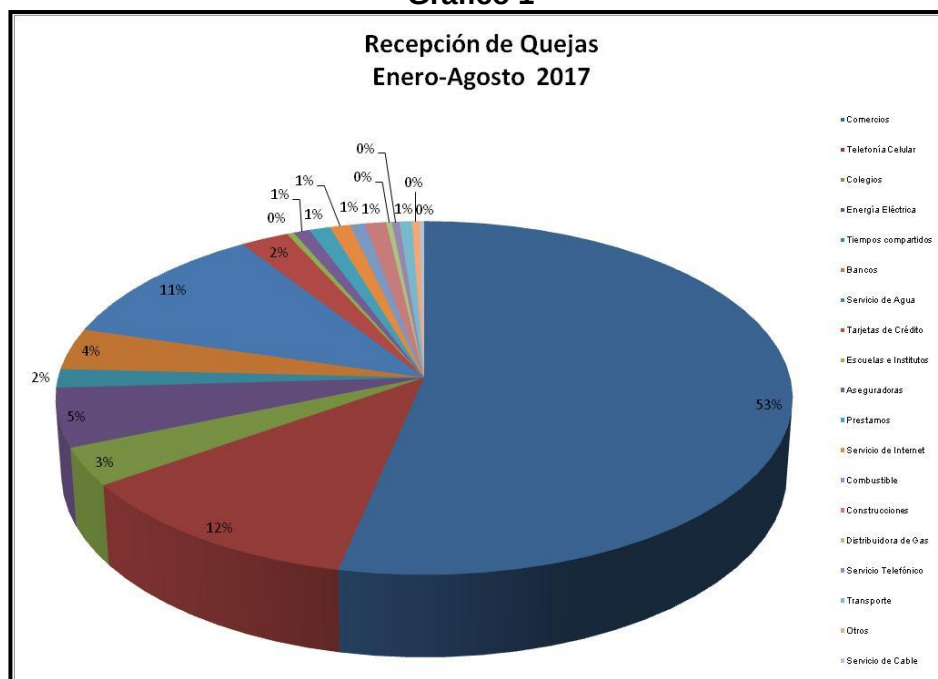
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 5,517 quejas; 4,312 en la Sede Central y 1,205 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Agosto 2017

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL	PORCENTAJE
Comercios	2,613	330	2,943	53%
Telefonía Celular	635	21	656	12%
Servicio de Agua	107	514	621	11%
Energía Eléctrica	78	218	296	5%
Bancos	197	12	209	4%
Colegios	150	42	192	3%
Tarjetas de Crédito	120	11	131	2%
Tiempos compartidos	91	3	94	2%
Combustible	39	1	40	1%
Transporte	31	3	34	1%
Servicio de Internet	49	6	55	1%
Construcciones	54	4	58	1%
Aseguradoras	44	0	44	1%
Prestamos	57	0	57	1%
Otros	3	18	21	0%
Servicio Telefónico	0	20	20	0%
Escuelas e Institutos	18	1	19	0%
Servicio de Cable	11	1	12	0%
Distribuidora de Gas	15	0	15	0%
TOTAL	4,312	1,205	5,517	100%

Gráfico 1



Despacho de Inversión y Competencia

En agosto se resolvieron 286 quejas; 170 por conciliación y 116 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 182; en las Sedes Departamentales 68 y en el Departamento Jurídico 36, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,055 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de las quejas
Agosto 2017

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	113	21	36	170
Mediaciones	69	47		116
	182	68	36	286
Asesorías y Consultas	1,055	0	0	1,055
Total	1,055			1,055

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

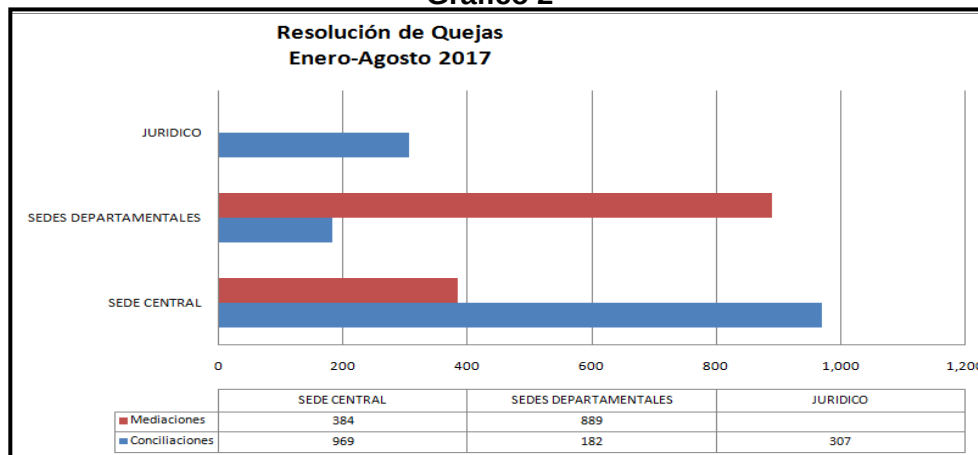
En lo que va del año 2017, se han resuelto 2,731 quejas; 1,458 por conciliación y 1,273 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,353; en las Sedes Departamentales 1,071 y en el Departamento Jurídico 307, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 12,213 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero - Agosto 2017

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	969	182	307	1,458
Mediaciones	384	889		1,273
Total	1,353	1,071	307	2,731
Asesorías y Consultas	12,213			12,213
TOTAL	12,213			12,213

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

Grafico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

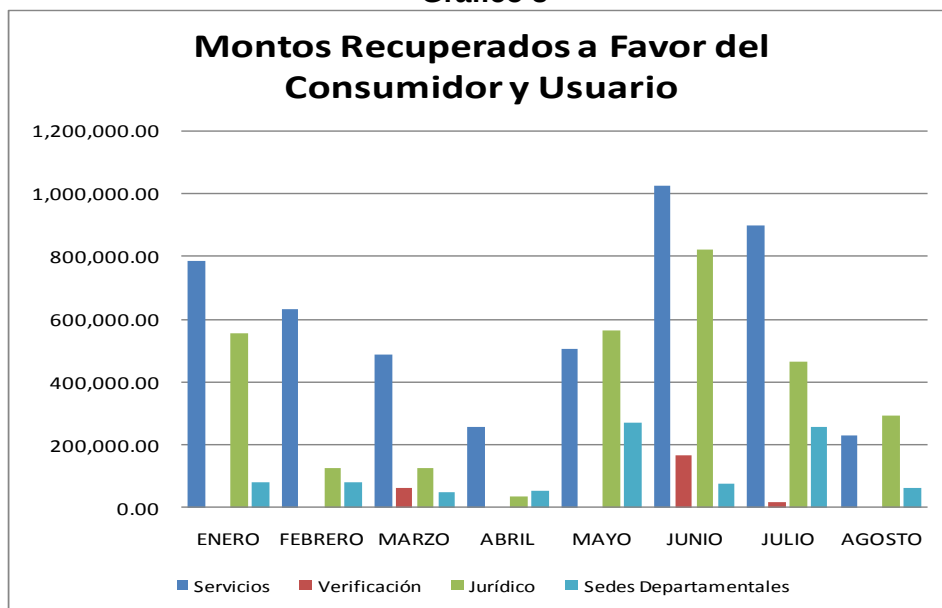
En lo que va del año, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se ha recuperado a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de Ocho millones novecientos ochenta y cinco mil seiscientos veinticuatro quetzales con treinta y cuatro centavos (Q.8,985,624.34). En la Sede Central Q.8,049,595.50 y en las Sedes Departamentales Q.936,028.84, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario
Enero - Agosto 2017

	Servicios	Verificación	Jurídico	TOTAL CENTRAL	Sedes Departamentales	Monto en Q. Total
Enero						
Reembolso monetario	48,083.71	0.00	74,210.84	122,294.55	15,939.00	138,233.55
Restitución de bienes	352,859.62	0.00	21,039.00	373,898.62	57,459.09	431,357.71
Rescisión de contratos	383,985.00	0.00	461,695.80	845,680.80	7,451.00	853,131.80
ENERO	784,928.33	0.00	556,945.64	1,341,873.97	80,849.09	1,422,723.06
Febrero						
Reembolso monetario	92,370.35	0.00	43,474.88	135,845.23	2,464.15	138,309.38
Restitución de bienes	97,361.64	0.00	11,424.99	108,786.63	53,164.03	161,950.66
Rescisión de contratos	441,695.66	0.00	70,122.00	511,817.66	24,817.00	536,634.66
FEBRERO	631,427.65	0.00	125,021.87	756,449.52	80,445.18	836,894.70
Marzo						
Reembolso monetario	120,483.87	4,372.00	39,797.84	164,653.71	10,788.00	175,441.71
Restitución de bienes	338,383.48	59,246.67	84,200.99	481,831.14	40,152.15	521,983.29
Rescisión de contratos	30,730.15	0.00	0.00	30,730.15	0.00	30,730.15
MARZO	489,597.50	63,618.67	123,998.83	677,215.00	50,940.15	728,155.15
Abril						
Reembolso monetario	46,780.94	0.00	17,696.48	64,477.42	22,349.00	86,826.42
Restitución de bienes	22,316.59	0.00	16,490.00	38,806.59	29,486.00	68,292.59
Rescisión de contratos	186,073.26	0.00	0.00	186,073.26	3,795.00	189,868.26
ABRIL	255,170.79	0.00	34,186.48	289,357.27	55,630.00	344,987.27
Mayo						
Reembolso monetario	60,606.50	0.00	165,497.47	226,103.97	101,385.75	327,489.72
Restitución de bienes	72,335.23	0.00	46,930.91	119,266.14	110,421.65	229,687.79
Rescisión de contratos	371,392.63	0.00	352,133.20	723,525.83	58,524.00	782,049.83
MAYO	504,334.36	0.00	564,561.58	1,068,895.94	270,331.40	1,339,227.34
Junio						
Reembolso monetario	400,375.60	168,875.30	196,941.32	766,192.22	18,119.07	784,311.29
Restitución de bienes	85,431.54	0.00	70,966.33	156,397.87	39,580.13	195,978.00
Rescisión de contratos	537,933.80	0.00	555,480.66	1,093,414.46	20,000.00	1,113,414.46
JUNIO	1,023,740.94	168,875.30	823,388.31	2,016,004.55	77,699.20	2,093,703.75
Julio						
Reembolso monetario	264,839.06	15,459.00	424,354.98	704,653.04	16,622.55	721,275.59
Restitución de bienes	340,449.28	0.00	38,402.66	378,851.94	218,440.51	597,292.45
Rescisión de contratos	294,863.50	0.00	0.00	294,863.50	23,338.30	318,201.80
JULIO	900,151.84	15,459.00	462,757.64	1,378,368.48	258,401.36	1,636,769.84
Agosto						
Reembolso monetario	102,396.26	0.00	283,593.07	385,989.33	8,424.38	394,413.71
Restitución de bienes	127,507.44	0.00	7,934.00	135,441.44	44,845.08	180,286.52
Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	8,463.00	8,463.00
AGOSTO	229,903.70	0.00	291,527.07	521,430.77	61,732.46	583,163.23
TOTAL	4,819,255.11	247,952.97	2,982,387.42	8,049,595.50	936,028.84	8,985,624.34

Fuente: Elaboración propia, con base a los informes de los departamentos de Servicios al Consumidor, Verificación, Jurídico y Sedes.

Grafico 3



Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

En agosto se autorizaron 827 libros de quejas: 472 libros en la Sede Central y 355 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 43 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 24 en la Sede Central y 19 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, en la Sede Central no se recibieron expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 6
Asesoría al Proveedor
Agosto 2017

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	472	355	827
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	24	19	43
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0
Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Asesoría al Proveedor y Sedes Departamentales			

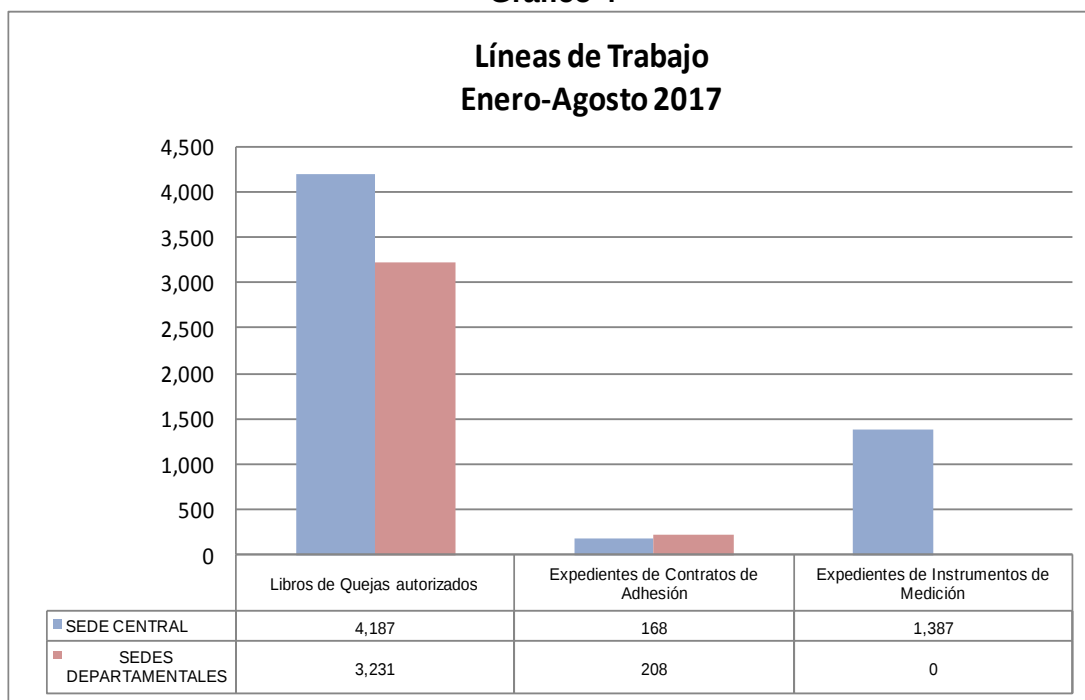
En lo que va del año, se han autorizado 7,418 libros de quejas; 4,187 en la Sede Central y 3,231 en las Sedes Departamentales, se han recibido 376 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 168 en la Sede Central y 208 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,387 expedientes.

Cuadro 7
Asesoría al Proveedor
Enero - Agosto 2017

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	4,187	3,231	7,418
Expedientes de Contratos de Adhesión	168	208	376
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,387	0	1,387

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

Gráfico 4



En agosto, el Departamento realizó 6 conferencias, en la Facultad de Derecho de la USAC, Colegio Centroamericano de Mercadotecnia y Publicidad (2), Agencia de Viajes Concordia, Centro Comercial Villa Clarita y Ministerio de Educación, asistieron 113 personas y se distribuyeron 725 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 38 conferencias, asistieron 996 personas y se distribuyeron 2,688 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 8
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Agosto 2017

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	6	38	44
Asistentes a conferencias	113	996	1,109
Material Distribuido	725	2,688	3,413

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

En lo que va del año, se han realizado 502 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 16,603, asimismo, se distribuyeron 60,246 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 9
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Enero - Agosto 2017

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	132	370	502
Asistentes a conferencias	4,374	12,229	16,603
Material Distribuido	20,489	39,757	60,246

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

Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes agosto de 2017, en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resume en el cuadro siguiente:

Cuadro 10
Verificación y Vigilancia
Agosto 2017

LÍNEAS DE TRABAJO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
Libros de quejas	2,279	15,821
Centros Educativos	41	328
Exhibición de Precios	0	6,863
Etiquetado	329	2,092
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	187
Peso Exacto en Productos Empacados	200	2,113
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	57	414
Plantas y Expendios de Gas	0	91
Publicidad Engañosa	0	934
Precios de Canasta Básica	1,073	10,358
Precios de Combustibles	490	3,926
Precios de Gas Propano	426	3,491

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

Cuadro 11
Verificaciones
Enero - Agosto 2017

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA, GUATEMALA	26	0	2	199	0	26
FEBRERO	GUATEMALA, GUATEMALA	56	1	3	503	5	56
MARZO	GUATEMALA, GUATEMALA	30	0	0	274	1	30
ABRIL	GUATEMALA, GUATEMALA	63	0	0	576	2	63
MAYO	GUATEMALA, HUEHUETENANGO	59	5	5	450	4	59
JUNIO	GUATEMALA, ESCUINTLA ALTA VERAPAZ	61	4	0	469	6	61
JULIO	GUATEMALA	62	0	0	436	6	62
AGOSTO	SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO	57	0	0	364	3	57
TOTAL		414	10	10	3,271	27	414

Proceso Jurídico Sancionatorio

En Agosto se impusieron 20 sanciones por el Departamento Jurídico a proveedores de distintas empresas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	48
Por quejas	13	117
Apercibimientos escritos/públicos	7	9
TOTAL	20	174

En Agosto, el Departamento Jurídico emitió 96 resoluciones de autorización de Contratos de Adhesión a establecimientos educativos, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad

CONCEPTO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	96	565
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	0
TOTAL	96	565