

Información Estadística

DICIEMBRE 2017

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 336 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 53% fueron contra Comercios; el 19% por Telefonía Celular; y el 5% a Bancos, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Diciembre 2017

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	153	25	178	53%
Telefonía Celular	57	8	65	19%
Energía Eléctrica	3	11	14	4%
Bancos	15	1	16	5%
Tarjetas de Crédito	10	0	10	3%
Colegios	12	2	14	4%
Servicio de Agua	4	0	4	1%
Tiempos compartidos	6	0	6	2%
Prestamos	3	0	3	1%
Construcciones	5	2	7	2%
Aseguradoras	0	0	0	0%
Otros	0	4	4	1%
Transporte	3	0	3	1%
Servicio de Cable	3	0	3	1%
Combustible	0	0	0	0%
Servicio de Internet	3	0	3	1%
Servicio Telefónico	0	5	5	1%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
TOTAL	278	58	336	100%

Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

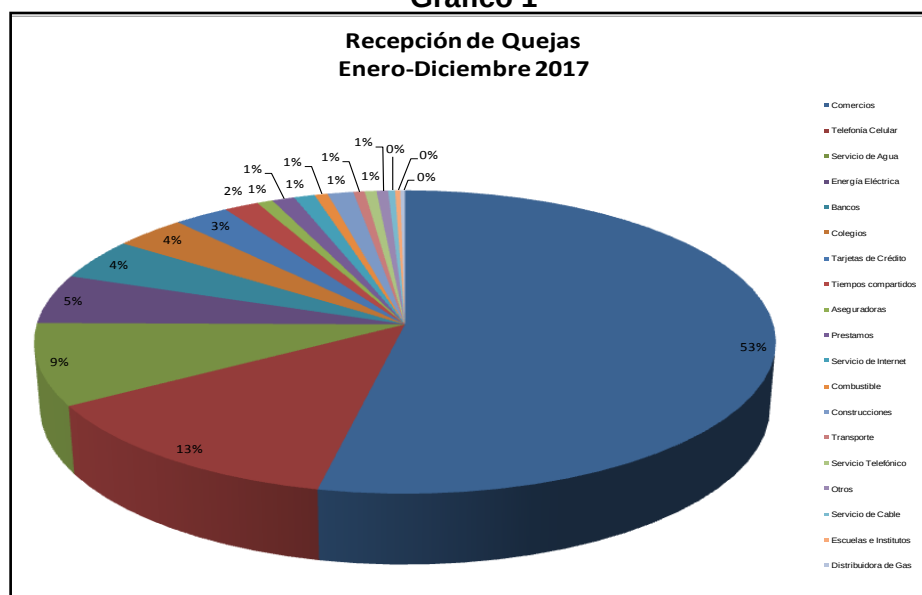
Despacho de Inversión y Competencia

En lo que va del año, se han recibido 7,457 quejas; 5,951 en la Sede Central y 1,506 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Diciembre 2017

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	3,531	449	3,980	53%
Telefonía Celular	933	40	973	13%
Servicio de Agua	132	519	651	9%
Energía Eléctrica	103	290	393	5%
Bancos	305	21	326	4%
Colegios	203	59	262	4%
Tarjetas de Crédito	182	19	201	3%
Tiempos compartidos	123	3	126	2%
Aseguradoras	58	0	58	1%
Prestamos	82	0	82	1%
Servicio de Internet	68	8	76	1%
Combustible	47	1	48	1%
Construcciones	84	10	94	1%
Transporte	38	3	41	1%
Servicio Telefónico	0	43	43	1%
Otros	4	38	42	1%
Servicio de Cable	23	2	25	0%
Escuelas e Institutos	18	1	19	0%
Distribuidora de Gas	17	0	17	0%
TOTAL	5,951	1,506	7,457	100%

Gráfico 1



En diciembre se resolvieron 212 quejas; 171 por conciliación y 41 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 154; en las Sedes Departamentales 44 y en el Departamento Jurídico 14, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 582 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de las quejas
Diciembre 2017

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	131	26	14	171
Mediaciones	23	18		41
	154	44	14	212
Asesorías y Consultas	582			582
Total	582			582

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

En lo que va del año 2017, se han resuelto 3,450 quejas; 1,912 por conciliación y 1,538 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,823; en las Sedes Departamentales 1,230 y en el Departamento Jurídico 397, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 15,210 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

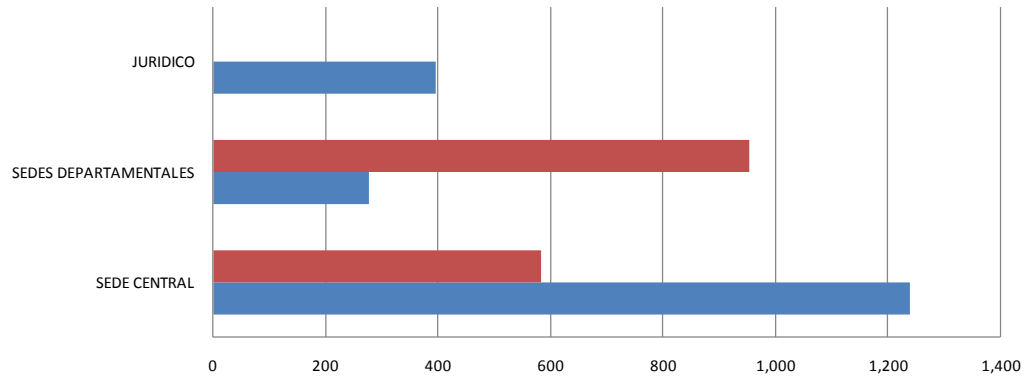
Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero - Diciembre 2017

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	1,239	276	397	1,912
Mediaciones	584	954		1,538
Total	1,823	1,230	397	3,450
Asesorías y Consultas	15,210			15,210
TOTAL	15,210			15,210

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

Grafico 2

**Resolución de Quejas
Enero-Diciembre 2017**



	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO
Mediaciones	584	954	
Conciliaciones	1,239	276	397

Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

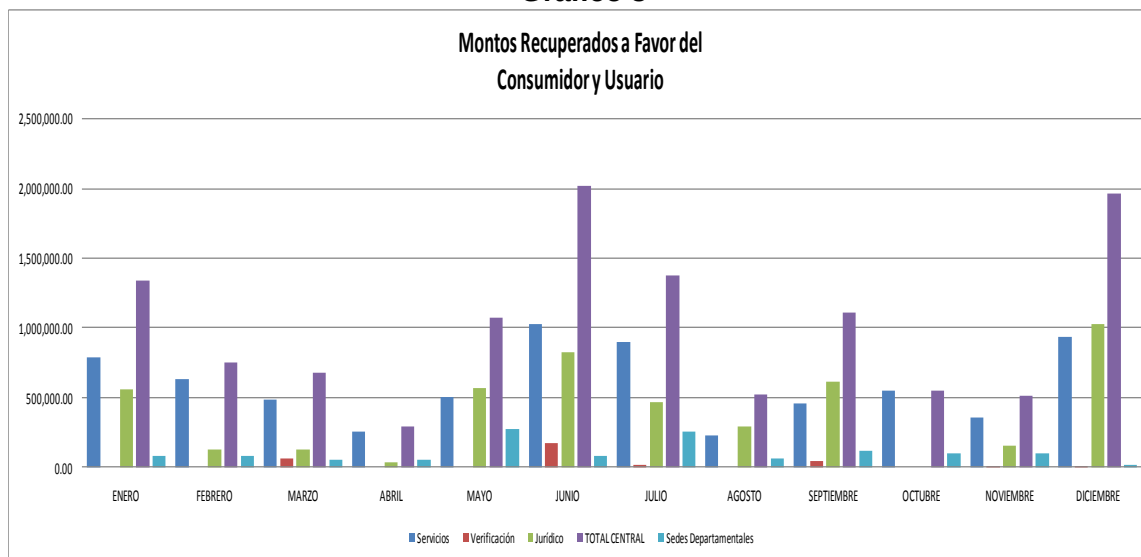
En el año, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperó a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de Trece millones cuatrocientos cincuenta y siete mil trescientos cuarenta y nueve quetzales con noventa y nueve centavos (Q.13,457,349.99). En la Sede Central Q.12,188,840.39 y en las Sedes Departamentales Q.1,268,509.60, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario
Enero - Diciembre 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
Septiembre						
Reembolso monetario	216,396.62	42,547.89	553,562.84	812,507.35	15,943.50	828,450.85
Restitución de bienes	99,095.68	0.00	57,288.97	156,384.65	98,043.74	254,428.39
Rescisión de contratos	142,717.00	0.00	0.00	142,717.00	0.00	142,717.00
SEPTIEMBRE	458,209.30	42,547.89	610,851.81	1,111,609.00	113,987.24	1,225,596.24
Octubre						
Reembolso monetario	103,929.24	0.00	0.00	103,929.24	13,900.00	117,829.24
Restitución de bienes	97,985.34	0.00	0.00	97,985.34	89,098.86	187,084.20
Rescisión de contratos	344,349.24	0.00	0.00	344,349.24	0.00	344,349.24
OCTUBRE	546,263.82	0.00	0.00	546,263.82	102,998.86	649,262.68
Noviembre						
Reembolso monetario	88,890.11	905.00	87,728.98	177,524.09	19,788.00	197,312.09
Restitución de bienes	134,250.82	0.00	8,957.00	143,207.82	35,573.67	178,781.49
Rescisión de contratos	134,124.00	0.00	58,560.00	192,684.00	40,000.00	232,684.00
NOVIEMBRE	357,264.93	905.00	155,245.98	513,415.91	95,361.67	608,777.58
Diciembre						
Reembolso monetario	126,343.51	905.00	982,674.55	1,109,923.06	4,008.99	1,113,932.05
Restitución de bienes	613,173.89	0.00	6,258.02	619,431.91	16,124.00	635,555.91
Rescisión de contratos	200,485.19	0.00	38,116.00	238,601.19	0.00	238,601.19
DICIEMBRE	940,002.59	905.00	1,027,048.57	1,967,956.16	20,132.99	1,988,089.15
TOTAL	7,120,995.75	292,310.86	4,775,533.78	12,188,840.39	1,268,509.60	13,457,349.99

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 diciembre se autorizaron 577 libros de quejas: 397 libros en la Sede Central y 180 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 28 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 17 en la Sede Central y 11 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 386 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 6
Asesoría al Proveedor
Diciembre 2017

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	397	180	577
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	17	11	28
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	386	0	386
Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Asesoría al Proveedor y Sedes Departamentales			

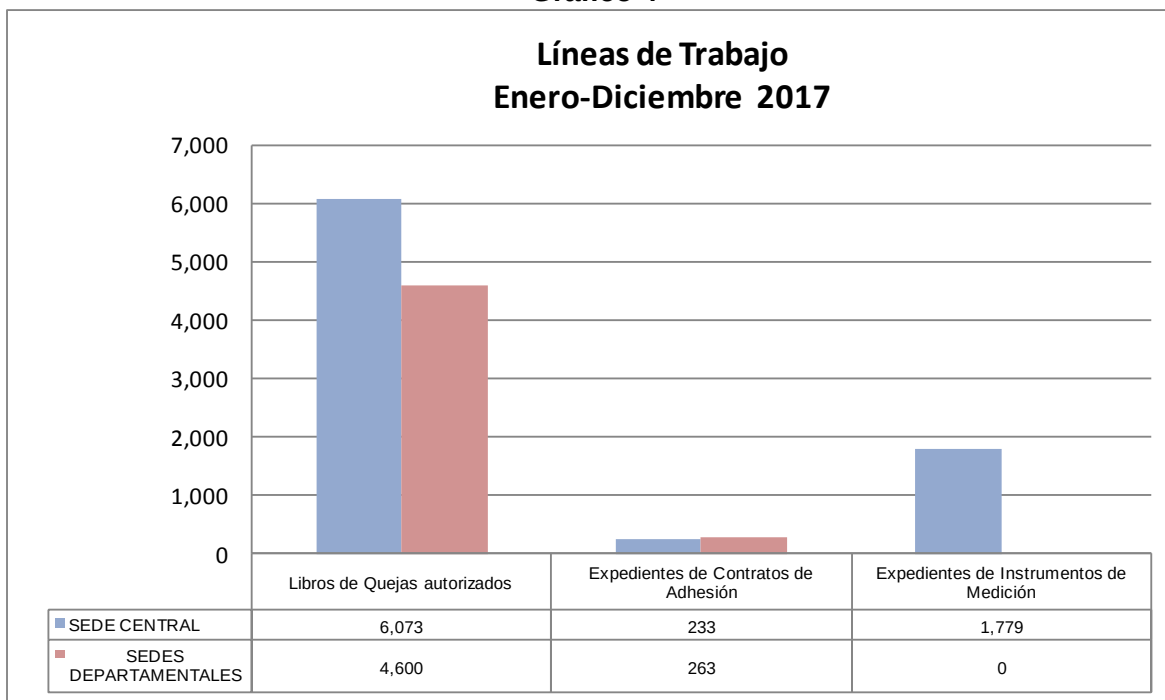
En el año, se han autorizaron 10,673 libros de quejas; 6,073 en la Sede Central y 4,600 en las Sedes Departamentales, se han recibido 496 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 233 en la Sede Central y 263 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,779 expedientes.

Cuadro 7
Asesoría al Proveedor
Enero – Diciembre 2017

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	6,073	4,600	10,673
Expedientes de Contratos de Adhesión	233	263	496
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,779	0	1,779

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

Gráfico 4



En diciembre, el Departamento realizó 2 conferencias, en la Gremial de distribuidores de electrodomésticos, muebles y camas y a Pequeños empresarios de la coordinadora Nacional de Microempresarios de Guatemala, asistiendo 85 personas y se distribuyeron 660 documentos de material educativo e informativo, consistente en trífolios, cuadrifolios, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 7 conferencias, asistieron 306 personas y se distribuyeron 10,237 documentos de material educativo e informativo, consistente en trífolios, cuadrifolios, guías del consumidor, así como afiches de prevención en el uso de juegos pirotécnicos, entre otros.

Cuadro 8
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Diciembre 2017

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	2	7	9
Asistentes a conferencias	85	306	391
Material Distribuido	660	10,237	10,897

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

En el año, se han realizado 595 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 19,650, asimismo, se distribuyeron 85,623 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	148	447	595
Asistentes a conferencias	5,076	14,574	19,650
Material Distribuido	24,191	61,432	85,623

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 diciembre de 2017, en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resume en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10
Verificación y Vigilancia
Diciembre 2017**

LÍNEAS DE TRABAJO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE
Libros de quejas	274	21,012
Centros Educativos	20	406
Exhibición de Precios	0	6,863
Etiquetado	254	3,106
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	292
Peso Exacto en Productos Empacados	200	2,913
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	0	478
Plantas y Expendios de Gas	0	91
Publicidad Engañosa	0	934
Precios de Canasta Básica	927	14,502
Precios de Combustibles	359	5,727
Precios de Gas Propano	295	5,087

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

**Cuadro 11
Verificaciones
Enero - Diciembre 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
SEPTIEMBRE	GUATEMALA, ESCUINTLA, SANTA ROSA Y QUETZALTENANGO	31	1	1	477	3	31
OCTUBRE	QUETZALTENANGO RETALHULEJ, SAN MARCOS Y JALAPA	20	6	6	114	10	20
NOVIEMBRE	GUATEMALA, SOLOLA Y PETEN	13	8	8	91	6	13
DICIEMBRE	_____	0	0	0	0	0	0
TOTAL		478	25	25	3,953	46	478

Proceso Jurídico Sancionatorio

En diciembre no se impusieron sanciones por parte del Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	50
Por quejas	0	120
Apercibimientos escritos/públicos	0	12
TOTAL	0	182

En diciembre, el Departamento Jurídico emitió 88 resoluciones de autorización de Contratos de Adhesión a establecimientos educativos y emitió 100 resoluciones de autorización de Instrumentos de medición y pesaje, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad

CONCEPTO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	88	822
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	100	100
TOTAL	188	922