

# Información Estadística

## JUNIO 2017

### Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 568 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 58% fueron contra Comercios; el 14% por Telefonía Celular; y el 7% por Servicio de Agua, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de quejas**  
**Junio 2017**

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	285	45	330	58%
Telefonía Celular	74	5	79	14%
Energía Eléctrica	7	14	21	4%
Bancos	19	2	21	4%
Tarjetas de Crédito	11	1	12	2%
Colegios	14	3	17	3%
Servicio de Agua	6	33	39	7%
Tiempos compartidos	9	1	10	2%
Prestamos	8	0	8	1%
Construcciones	8	1	9	2%
Aseguradoras	4	0	4	1%
Otros	0	1	1	0%
Transporte	4	0	4	1%
Servicio de Cable	3	0	3	1%
Combustible	3	0	3	1%
Servicio de Internet	1	1	2	0%
Servicio Telefónico	0	1	1	0%
Distribuidora de Gas	3	0	3	1%
Escuelas e Institutos	1	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>460</b>	<b>108</b>	<b>568</b>	<b>100%</b>

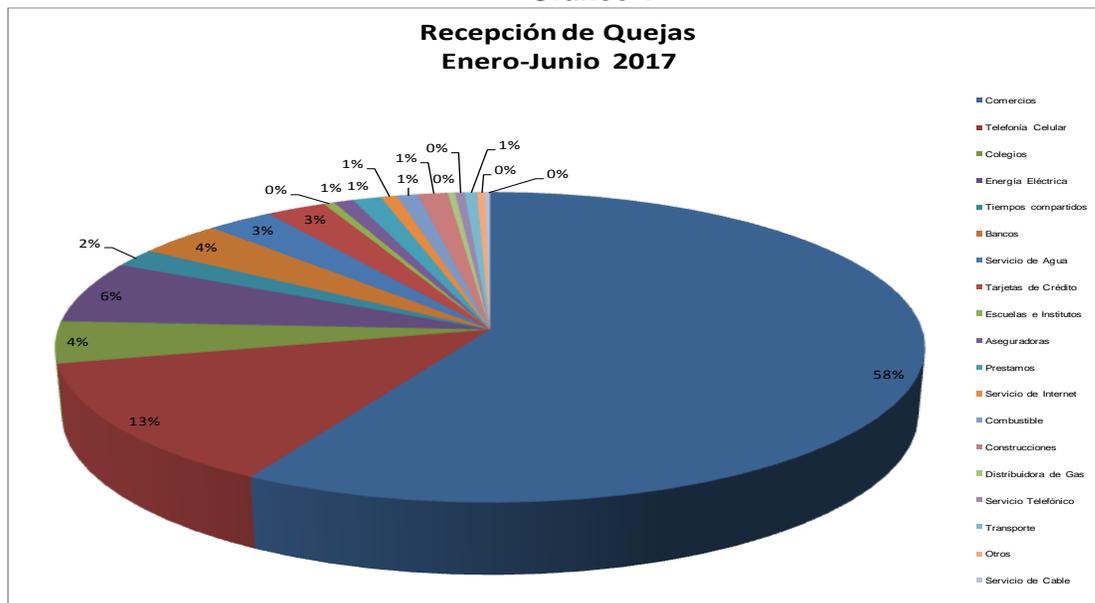
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 3,879 quejas; 3,286 en la Sede Central y 593 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 2**  
**Recepción de quejas**  
**Enero - Junio 2017**

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL	PORCENTAJE
Comercios	2,024	238	2,262	58%
Telefonía Celular	496	16	512	13%
Energía Eléctrica	60	189	249	6%
Colegios	132	37	169	4%
Bancos	127	12	139	4%
Tarjetas de Crédito	88	9	97	3%
Tiempos compartidos	70	3	73	2%
Servicio de Agua	58	49	107	3%
Construcciones	44	4	48	1%
Prestamos	46	0	46	1%
Aseguradoras	32	0	32	1%
Combustible	33	1	34	1%
Transporte	17	3	20	1%
Servicio de Internet	22	4	26	1%
Servicio de Cable	8	0	8	0%
Distribuidora de Gas	12	0	12	0%
Escuelas e Institutos	16	1	17	0%
Servicio Telefónico	0	15	15	0%
Otros	1	12	13	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3,286</b>	<b>593</b>	<b>3,879</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1**



**Despacho de Inversión y Competencia**

En junio se resolvieron 363 quejas; 222 por conciliación y 141 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 187; en las Sedes Departamentales 110 y en el Departamento Jurídico 66, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 929 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 2**  
**Resolución de las quejas**  
**Junio 2017**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	124	32	66	222
Mediaciones	63	78		141
	<b>187</b>	<b>110</b>	<b>66</b>	<b>363</b>
Asesorías y Consultas	929	0	0	929
<b>Total</b>	<b>929</b>			<b>929</b>

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

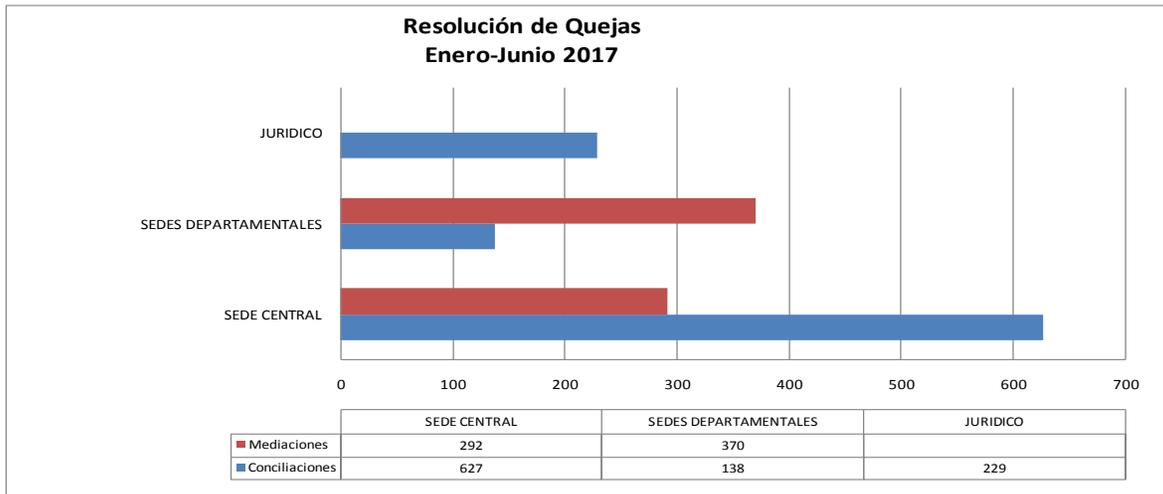
En lo que va del año 2017, se han resuelto 1,656 quejas; 994 por conciliación y 662 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 919; en las Sedes Departamentales 508 y en el Departamento Jurídico 229, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 10,203 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 4**  
**Resolución de las quejas**  
**Enero - Junio 2017**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	627	138	229	994
Mediaciones	292	370		662
<b>Total</b>	<b>919</b>	<b>508</b>	<b>229</b>	<b>1,656</b>
Asesorías y Consultas	<b>10,203</b>			<b>10,203</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10,203</b>			<b>10,203</b>

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

**Gráfico 2**



**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:**

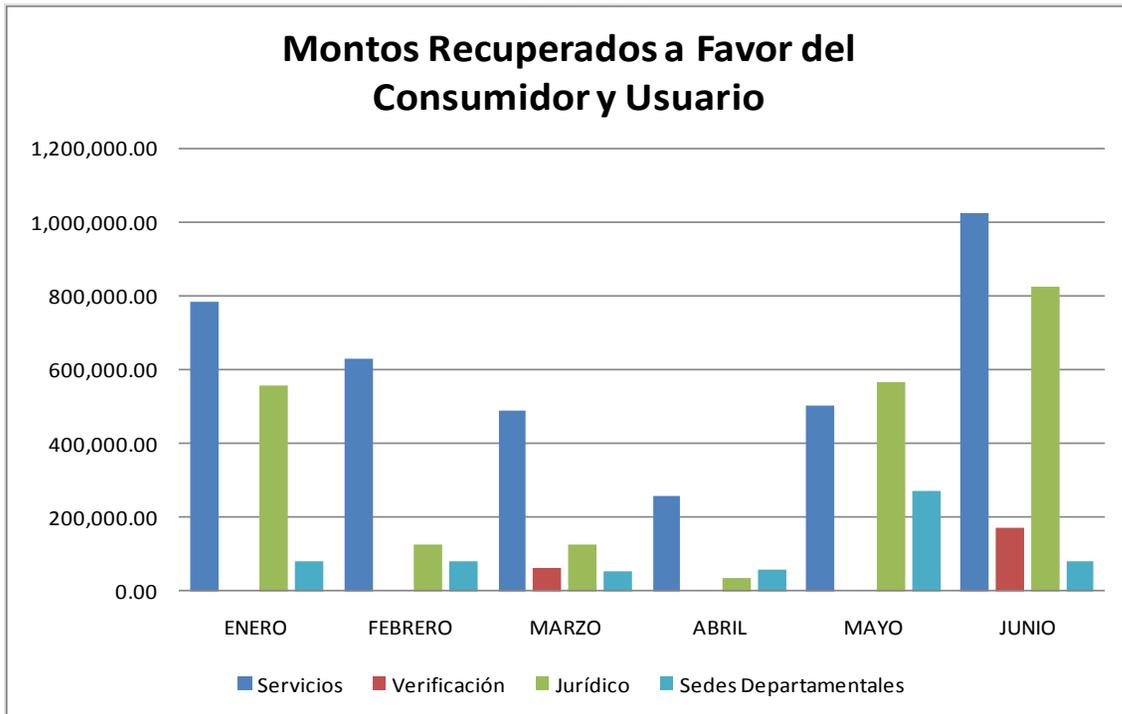
En lo que va del año, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se ha recuperado a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de Seis millones setecientos sesenta y cinco mil seiscientos noventa y un quetzales con veintisiete centavos (Q.6,765,691.27). En la Sede Central Q.6,149,796.25 y en las Sedes Departamentales Q.615,895.02, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3  
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario  
Enero - Junio 2017**

	Servicios	Verificación	Jurídico	TOTAL CENTRAL	Sedes Departamentales	Monto en Q. Total
<b>Enero</b>						
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
<b>ENERO</b>	<b>784,928.33</b>	<b>0.00</b>	<b>556,945.64</b>	<b>1,341,873.97</b>	<b>80,849.09</b>	<b>1,422,723.06</b>
<b>Febrero</b>						
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
<b>FEBRERO</b>	<b>631,427.65</b>	<b>0.00</b>	<b>125,021.87</b>	<b>756,449.52</b>	<b>80,445.18</b>	<b>836,894.70</b>
<b>Marzo</b>						
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
<b>MARZO</b>	<b>489,597.50</b>	<b>63,618.67</b>	<b>123,998.83</b>	<b>677,215.00</b>	<b>50,940.15</b>	<b>728,155.15</b>
<b>Abril</b>						
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
<b>ABRIL</b>	<b>255,170.79</b>	<b>0.00</b>	<b>34,186.48</b>	<b>289,357.27</b>	<b>55,630.00</b>	<b>344,987.27</b>
<b>Mayo</b>						
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
<b>MAYO</b>	<b>504,334.36</b>	<b>0.00</b>	<b>564,561.58</b>	<b>1,068,895.94</b>	<b>270,331.40</b>	<b>1,339,227.34</b>
<b>Junio</b>						
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
<b>JUNIO</b>	<b>1,023,740.94</b>	<b>168,875.30</b>	<b>823,388.31</b>	<b>2,016,004.55</b>	<b>77,699.20</b>	<b>2,093,703.75</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3,689,199.57</b>	<b>232,493.97</b>	<b>2,228,102.71</b>	<b>6,149,796.25</b>	<b>615,895.02</b>	<b>6,765,691.27</b>

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

**Gráfico 3**



### Asesoría al Proveedor

En junio se autorizaron 892 libros de quejas: 504 libros en la Sede Central y 388 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 69 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 32 en la Sede Central y 37 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, en la Sede Central se recibieron 74 expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 4**  
**Asesoría al Proveedor**  
**Junio 2017**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	504	388	892
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	32	37	69
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	74	0	74

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

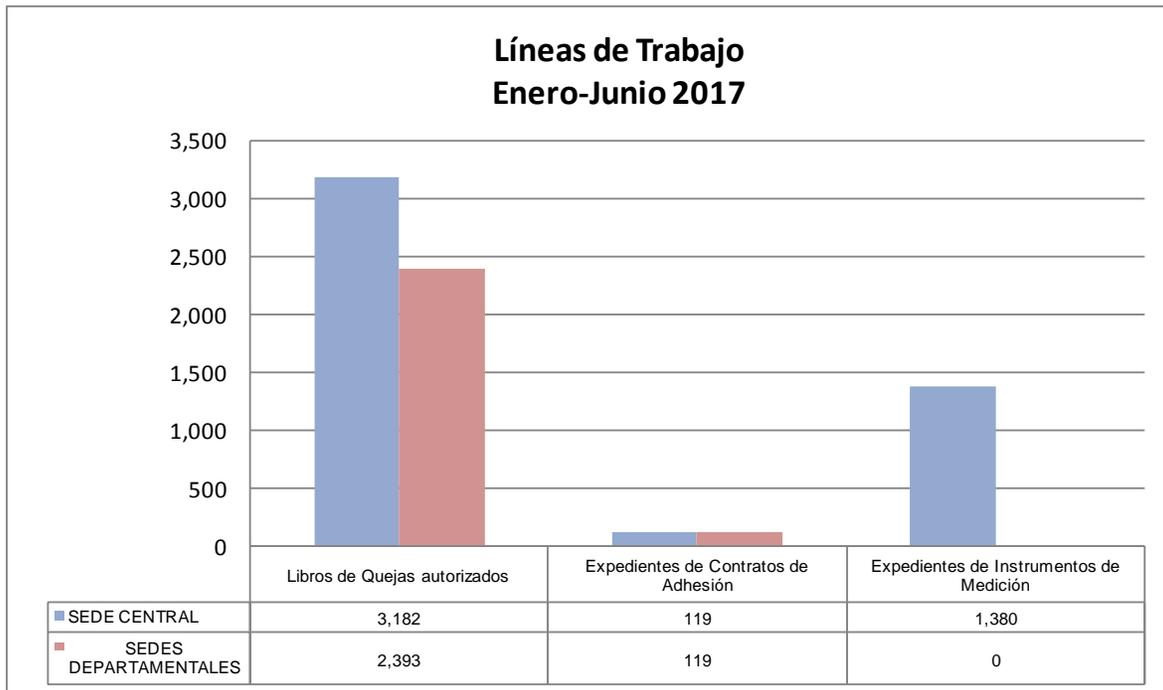
En lo que va del año, se han autorizado 5,575 libros de quejas; 3,182 en la Sede Central y 2,393 en las Sedes Departamentales, se han recibido 238 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 119 en la Sede Central y 119 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,380 expedientes.

**Cuadro 7**  
**Asesoría al Proveedor**  
**Enero - Mayo 2017**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	3,182	2,393	5,575
Expedientes de Contratos de Adhesión	119	119	238
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,380	0	1,380

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

**Cuadro 5**  
**Verificación y Vigilancia**  
**Junio 2017**

LÍNEAS DE TRABAJO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
Libros de quejas	1,843	11,604
Centros Educativos	34	264
Exhibición de Precios	1,806	6,003
Etiquetado	179	1,369
Instrumentos de Medición y Pesaje	35	147
Peso Exacto en Productos Empacados	200	1,713
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	61	295
Plantas y Expendios de Gas	0	83
Publicidad Engañosa	202	738
Precios de Canasta Básica	1,415	7,982
Precios de Combustibles	500	2,968
Precios de Gas Propano	438	2,628

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

**Cuadro 6**  
**Verificaciones**  
**Enero - Junio 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	2	0	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
<b>TOTAL</b>		<b>295</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>2,471</b>	<b>18</b>	<b>295</b>

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

En junio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, se realizaron 7 conferencias, en el Centro Comercial Galerías Prima; Centro Comercial Deco City, Centro Comercial Metro Norte; Continental Motors; y Cadena de Tiendas American Eagle, asistieron 160 personas y se distribuyeron 974 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifolios, cuadrifolios, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 50 conferencias, asistieron 1,385 personas y se distribuyeron 3,182 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifolios, cuadrifolios, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 7**  
**Conferencias, Asistentes y Material Informativo**  
**Junio 2017**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	7	50	57
Asistentes a conferencias	160	1,385	1,545
Material Distribuido	974	3,182	4,156

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 399 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 14,101, asimismo, se distribuyeron 50,303 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**  
**Conferencias, Asistentes y Material Informativo**  
**Enero - Junio 2017**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	113	286	399
Asistentes a conferencias	3,890	10,211	14,101
Material Distribuido	17,200	33,103	50,303

## Proceso Jurídico Sancionatorio

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

**Cuadro 8**  
**Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
<b>INFRACCIONES A LA LEY</b>		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	40
Por quejas	19	104
Apercibimientos escritos/públicos	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>145</b>

En junio, el Departamento Jurídico emitió 75 resoluciones de autorización de Contratos de Adhesión de colegios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**  
**Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad**

CONCEPTO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	75	334
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>334</b>