

Información Estadística

NOVIEMBRE 2017

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 493 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 51% fueron contra Comercios; el 18% por Telefonía Celular; y el 6% a Bancos, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Noviembre 2017

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	228	21	249	51%
Telefonía Celular	86	1	87	18%
Energía Eléctrica	7	17	24	5%
Bancos	30	2	32	6%
Tarjetas de Crédito	18	4	22	4%
Colegios	14	10	24	5%
Servicio de Agua	8	1	9	2%
Tiempos compartidos	5	0	5	1%
Prestamos	6	0	6	1%
Construcciones	6	0	6	1%
Aseguradoras	1	0	1	0%
Otros	0	8	8	2%
Transporte	2	0	2	0%
Servicio de Cable	5	1	6	1%
Combustible	0	0	0	0%
Servicio de Internet	2	1	3	1%
Servicio Telefónico	0	8	8	2%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
TOTAL	419	74	493	100%

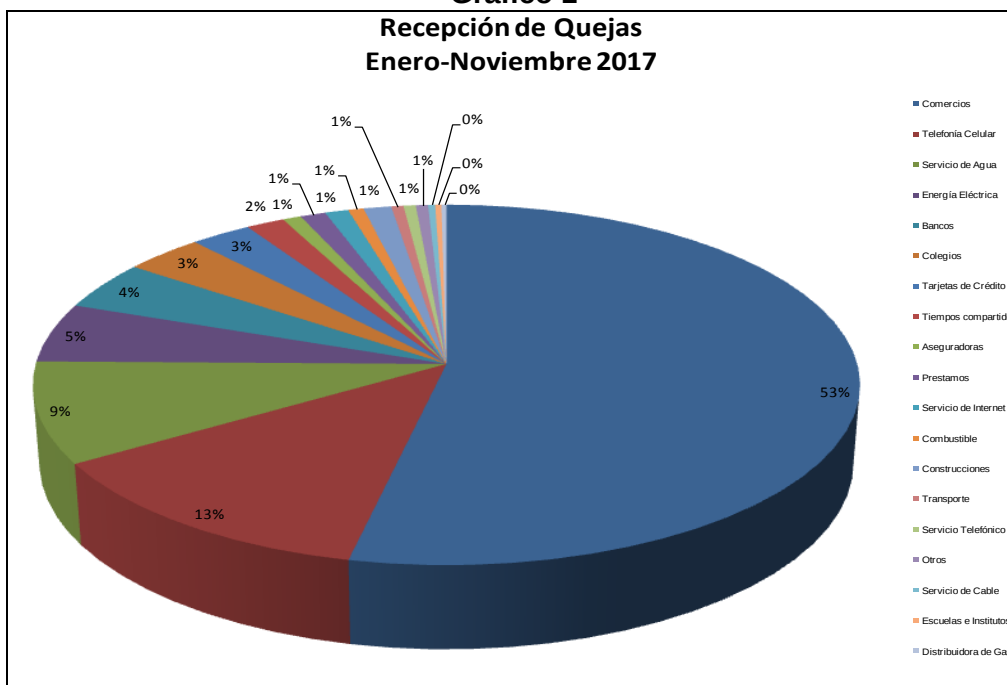
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 7,121 quejas; 5,673 en la Sede Central y 1,448 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Noviembre 2017

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	3,378	424	3,802	53%
Telefonía Celular	876	32	908	13%
Servicio de Agua	128	519	647	9%
Energía Eléctrica	100	279	379	5%
Bancos	290	20	310	4%
Colegios	191	57	248	3%
Tarjetas de Crédito	172	19	191	3%
Tiempos compartidos	117	3	120	2%
Aseguradoras	58	0	58	1%
Prestamos	79	0	79	1%
Servicio de Internet	65	8	73	1%
Combustible	47	1	48	1%
Construcciones	79	8	87	1%
Transporte	35	3	38	1%
Servicio Telefónico	0	38	38	1%
Otros	4	34	38	1%
Servicio de Cable	20	2	22	0%
Escuelas e Institutos	18	1	19	0%
Distribuidora de Gas	16	0	16	0%
TOTAL	5,673	1,448	7,121	100%

Gráfico 1
Recepción de Quejas
Enero-Noviembre 2017



Despacho de Inversión y Competencia

En noviembre se resolvieron 252 quejas; 208 por conciliación y 44 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 178; en las Sedes Departamentales 46 y en el Departamento Jurídico 30, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 761 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de las quejas
Noviembre 2017

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	145	33	30	208
Mediaciones	31	13		44
	176	46	30	252
Asesorías y Consultas	761			761
Total	761			761

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

En lo que va del año 2017, se han resuelto 3,420 quejas; 1,892 por conciliación y 1,528 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,807; en las Sedes Departamentales 1,222 y en el Departamento Jurídico 391, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 14,628 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

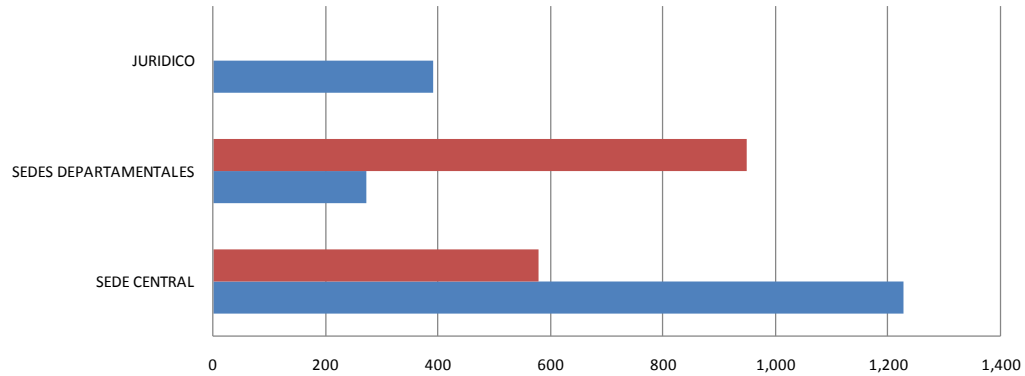
Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero - Noviembre 2017

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	1,228	273	391	1,892
Mediaciones	579	949		1,528
Total	1,807	1,222	391	3,420
Asesorías y Consultas	14,628			14,628
TOTAL	14,628			14,628

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

Grafico 2

**Resolución de Quejas
Enero-Noviembre 2017**



	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO
Mediaciones	579	949	391
Conciliaciones	1,228	273	391

Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

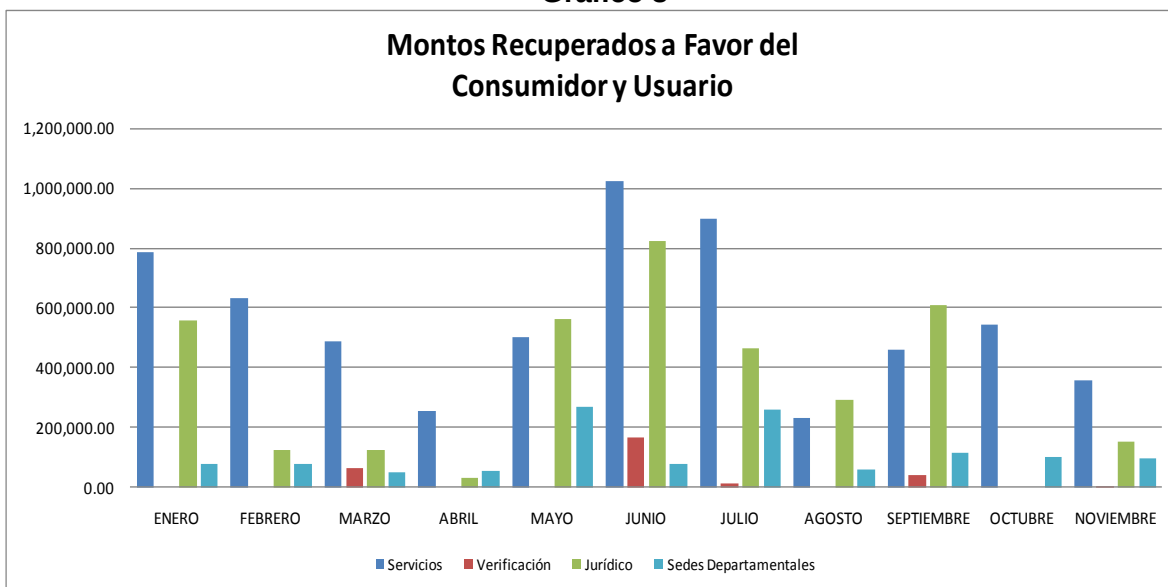
En lo que va del año, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se ha recuperado a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de Once millones cuatrocientos sesenta y nueve mil doscientos sesenta quetzales con ochenta y cuatro centavos (Q.11,469,260.84). En la Sede Central Q.10,220,884.23 y en las Sedes Departamentales Q.1,248,376.61, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario
Enero - Noviembre 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
TOTAL	6,180,993.16	291,405.86	3,748,485.21	10,220,884.23	1,248,376.61	11,469,260.84

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 noviembre se autorizaron 674 libros de quejas: 406 libros en la Sede Central y 268 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 28 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 11 en la Sede Central y 17 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, no se recibieron expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 6
Asesoría al Proveedor
Noviembre 2017

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	406	268	674
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	11	17	28
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

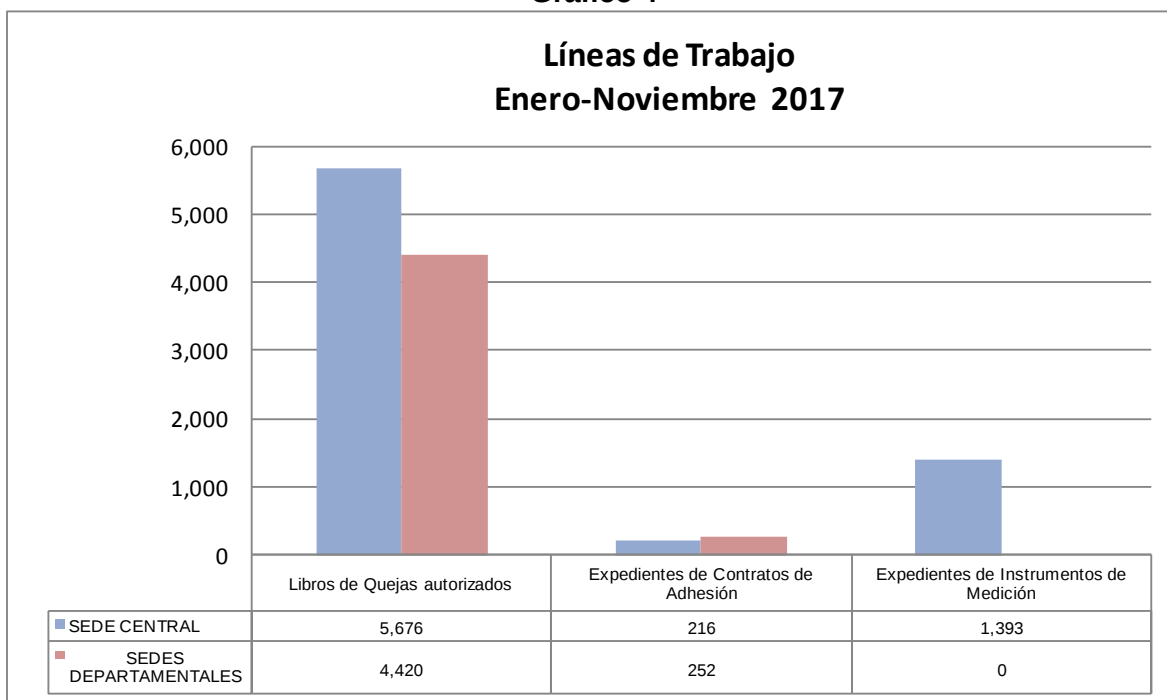
Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Asesoría al Proveedor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han autorizado 10,096 libros de quejas; 5,676 en la Sede Central y 4,420 en las Sedes Departamentales, se han recibido 468 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 216 en la Sede Central y 252 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,393 expedientes.

Cuadro 7
Asesoría al Proveedor
Enero – Noviembre 2017

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	5,676	4,420	10,096
Expedientes de Contratos de Adhesión	216	252	468
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,393	0	1,393
Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Asesoría al Proveedor y Sedes Departamentales			

Gráfico 4



En noviembre, el Departamento realizó 1 conferencia, en Centro Comercial Las Puertas, San Lucas Sacatepéquez, asistiendo 20 personas y se distribuyeron 160 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 6 conferencias, asistieron 273 personas y se distribuyeron 942 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 8
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Noviembre 2017

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	1	6	7
Asistentes a conferencias	20	273	293
Material Distribuido	160	942	1,102

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 586 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 19,259, asimismo, se distribuyeron 74,726 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	146	440	586
Asistentes a conferencias	4,991	14,268	19,259
Material Distribuido	23,531	51,195	74,726

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

Cuadro 10

Verificación y Vigilancia Noviembre 2017

LÍNEAS DE TRABAJO	TOTAL	ACUMULADO ENERO- NOVIEMBRE
Libros de quejas	845	20,738
Centros Educativos	20	386
Exhibición de Precios	0	6,863
Etiquetado	120	2,852
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	267
Peso Exacto en Productos Empacados	200	2,713
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	13	478
Plantas y Expendios de Gas	0	91
Publicidad Engañosa	0	934
Precios de Canasta Básica	788	13,575
Precios de Combustibles	445	5,368
Precios de Gas Propano	417	4,792

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

Cuadro 11
Verificaciones
Enero - Noviembre 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 RETALHULEU, SAN MARCOS Y JALAPA	20	6	6	114	10	20
NOVIEMBRE	GUATEMALA, SOLOLA Y PETEN	13	8	8	91	6	13
TOTAL		478	25	25	3,953	46	478

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO- NOVIEMBRE
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 Noviembre, el Departamento Jurídico emitió 154 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	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO- NOVIEMBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	154	734
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	0
TOTAL	154	734