

Información Estadística

OCTUBRE 2017

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 569 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 57% fueron contra Comercios; el 14% por Telefonía Celular; y el 6% a Bancos, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Octubre 2017

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	282	42	324	57%
Telefonía Celular	79	3	82	14%
Energía Eléctrica	8	18	26	5%
Bancos	31	2	33	6%
Tarjetas de Crédito	20	2	22	4%
Colegios	9	2	11	2%
Servicio de Agua	6	1	7	1%
Tiempos compartidos	8	0	8	1%
Prestamos	8	0	8	1%
Construcciones	11	3	14	2%
Aseguradoras	9	0	9	2%
Otros	0	4	4	1%
Transporte	0	0	0	0%
Servicio de Cable	2	0	2	0%
Combustible	3	0	3	1%
Servicio de Internet	9	0	9	2%
Servicio Telefónico	0	7	7	1%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
TOTAL	485	84	569	100%

Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

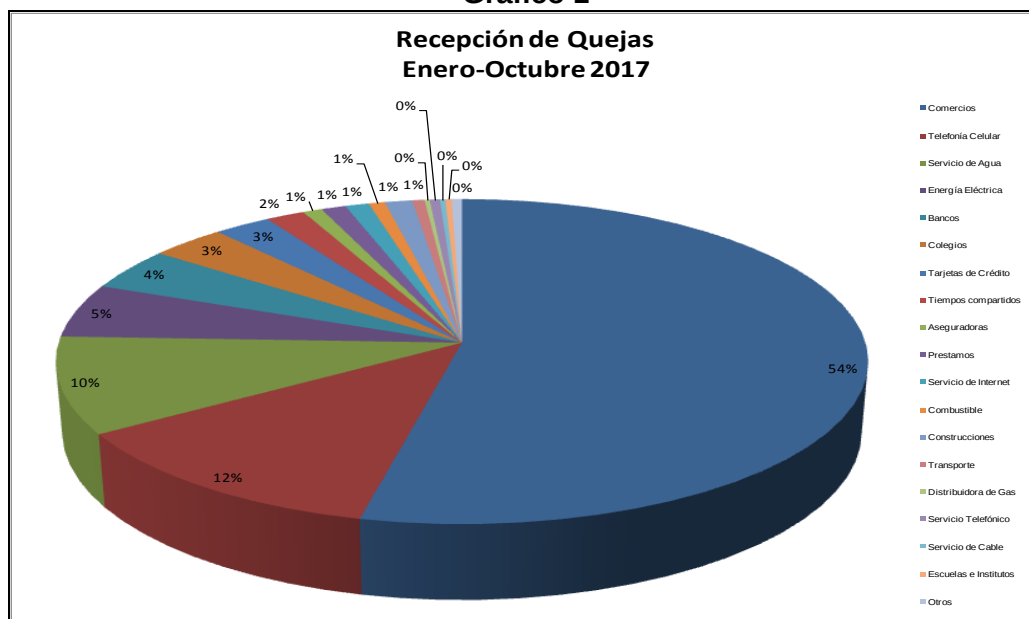
Despacho de Inversión y Competencia

En lo que va del año, se han recibido 6,628 quejas; 5,254 en la Sede Central y 1,374 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Octubre 2017

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	3,150	403	3,553	54%
Telefonía Celular	790	31	821	12%
Servicio de Agua	120	518	638	10%
Energía Eléctrica	93	262	355	5%
Bancos	260	18	278	4%
Colegios	177	47	224	3%
Tarjetas de Crédito	154	15	169	3%
Tiempos compartidos	112	3	115	2%
Aseguradoras	57	0	57	1%
Prestamos	73	0	73	1%
Servicio de Internet	63	7	70	1%
Combustible	47	1	48	1%
Construcciones	73	8	81	1%
Transporte	33	3	36	1%
Distribuidora de Gas	15	0	15	0%
Servicio Telefónico	0	30	30	0%
Servicio de Cable	15	1	16	0%
Escuelas e Institutos	18	1	19	0%
Otros	4	26	30	0%
TOTAL	5,254	1,374	6,628	100%

Gráfico 1



Despacho de Inversión y Competencia

En octubre se resolvieron 166 quejas; 37 por conciliación y 129 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 118; en las Sedes Departamentales 48 y en el Departamento Jurídico no resolvieron ninguna, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 515 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de las quejas
Octubre 2017

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	7	30	0	37
Mediaciones	111	18		129
	118	48	0	166
Asesorías y Consultas	515			515
Total	515			515

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

En lo que va del año 2017, se han resuelto 3,168 quejas; 1,684 por conciliación y 1,484 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,631; en las Sedes Departamentales 1,176 y en el Departamento Jurídico 361, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 13,867 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

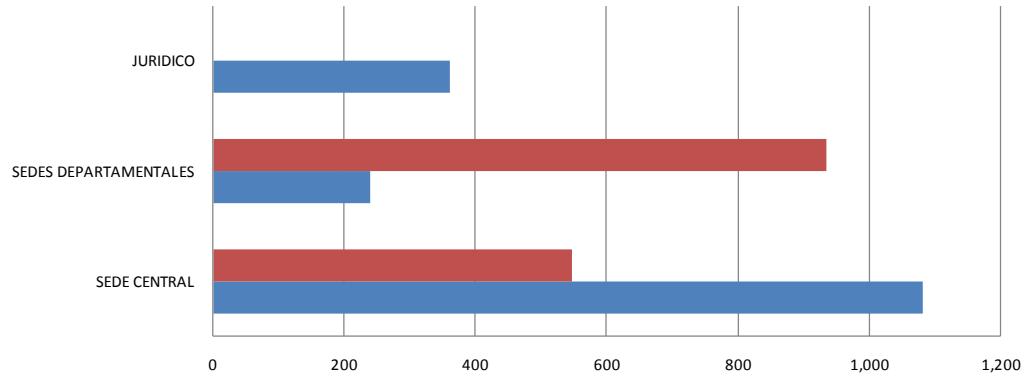
Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero - Octubre 2017

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	1,083	240	361	1,684
Mediaciones	548	936		1,484
Total	1,631	1,176	361	3,168
Asesorías y Consultas	13,867			13,867
TOTAL	13,867			13,867

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

Grafico 2

**Resolución de Quejas
Enero-October 2017**



	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO
Mediaciones	548	936	361
Conciliaciones	1,083	240	361

Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

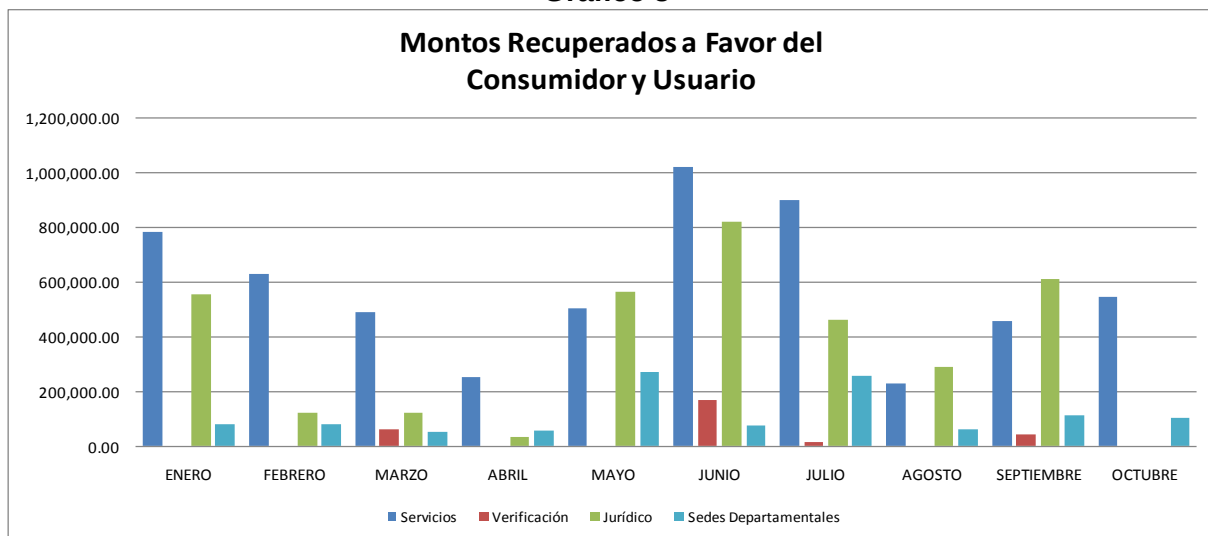
En lo que va del año, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se ha recuperado a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de Diez millones ochocientos sesenta mil cuatrocientos ochenta y tres quetzales con veintiséis centavos (Q.10,860,483.26). En la Sede Central Q.9,707,468.32 y en las Sedes Departamentales Q.1,153,014.94, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario
Enero - Octubre 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
TOTAL	5,823,728.23	290,500.86	3,593,239.23	9,707,468.32	1,153,014.94	10,860,483.26

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 octubre se autorizaron 985 libros de quejas: 538 libros en la Sede Central y 447 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 32 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 20 en la Sede Central y 12 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, en la Sede Central se recibieron 3 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 6
Asesoría al Proveedor
Octubre 2017

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	538	447	985
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	20	12	32
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	3	0	3

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

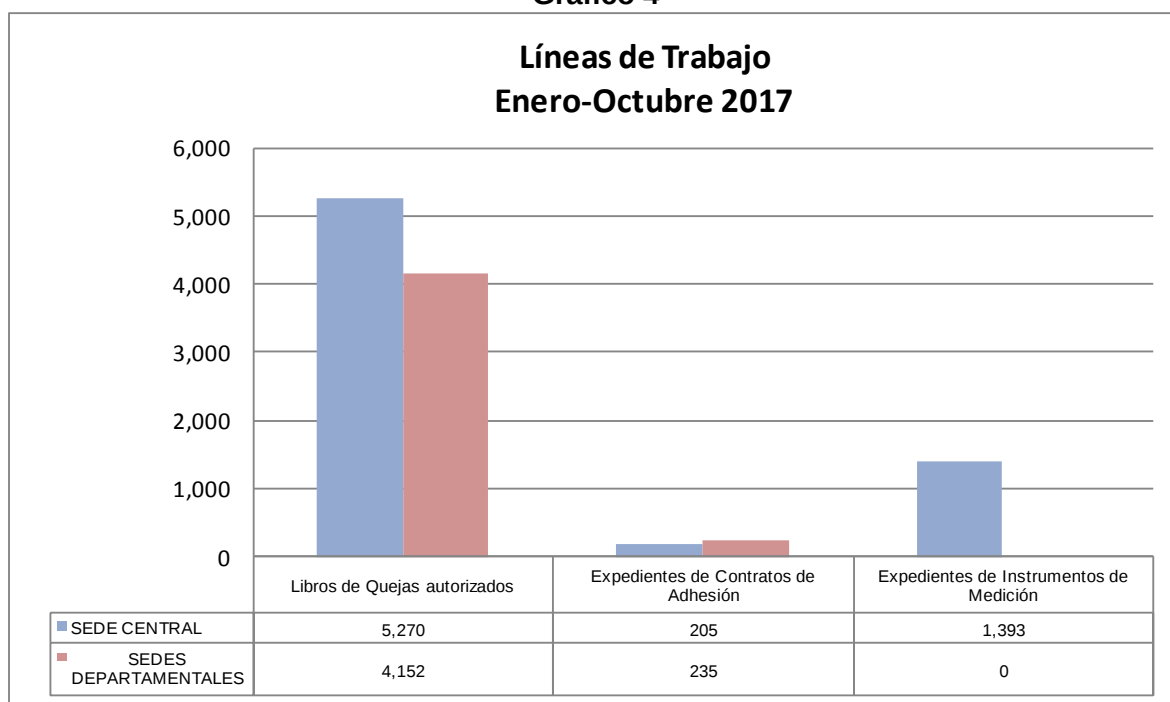
En lo que va del año, se han autorizado 9,422 libros de quejas; 5,270 en la Sede Central y 4,152 en las Sedes Departamentales, se han recibido 440 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 205 en la Sede Central y 235 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,393 expedientes.

Cuadro 7
Asesoría al Proveedor
Enero – Octubre 2017

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	5,270	4,152	9,422
Expedientes de Contratos de Adhesión	205	235	440
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 octubre, el Departamento realizó 6 conferencias, en Litegua Express, Restaurante Los Pollos, Personal de nuevo ingreso a la DIACO, Estudiantes de la USAC, Distribuidora Dalish e Iglesia Evangélica Avivamiento Zona 10 Col. La Florida, asistiendo 433 personas y se distribuyeron 1,620 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 11 conferencias, asistieron 187 personas y se distribuyeron 6,858 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 8
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Octubre 2017

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	6	11	17
Asistentes a conferencias	433	187	620
Material Distribuido	1,620	6,858	8,478

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 579 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 18,966, asimismo, se distribuyeron 73,624 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	145	434	579
Asistentes a conferencias	4,971	13,995	18,966
Material Distribuido	23,371	50,253	73,624

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

Cuadro 10
Verificación y Vigilancia
Octubre 2017

LÍNEAS DE TRABAJO	TOTAL	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
Libros de quejas	1,301	19,893
Centros Educativos	12	366
Exhibición de Precios	0	6,863
Etiquetado	242	2,732
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	242
Peso Exacto en Productos Empacados	200	2,513
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	20	465
Plantas y Expendios de Gas	0	91
Publicidad Engañosa	0	934
Precios de Canasta Básica	1,089	12,787
Precios de Combustibles	530	4,923
Precios de Gas Propano	469	4,375

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

Cuadro 11
Verificaciones
Enero - Octubre 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
TOTAL		465	17	17	3,862	40	465

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
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 Octubre, el Departamento Jurídico emitió 14 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	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	14	580
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	0
TOTAL	14	580