

Información Estadística

SEPTIEMBRE 2017

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 542 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 53% 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
Septiembre 2017

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	255	31	286	53%
Telefonía Celular	76	7	83	15%
Energía Eléctrica	7	26	33	6%
Bancos	32	4	36	7%
Tarjetas de Crédito	14	2	16	3%
Colegios	18	3	21	4%
Servicio de Agua	7	3	10	2%
Tiempos compartidos	13	0	13	2%
Prestamos	8	0	8	1%
Construcciones	8	1	9	2%
Aseguradoras	4	0	4	1%
Otros	1	4	5	1%
Transporte	2	0	2	0%
Servicio de Cable	2	0	2	0%
Combustible	5	0	5	1%
Servicio de Internet	5	1	6	1%
Servicio Telefónico	0	3	3	1%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
TOTAL	457	85	542	100%

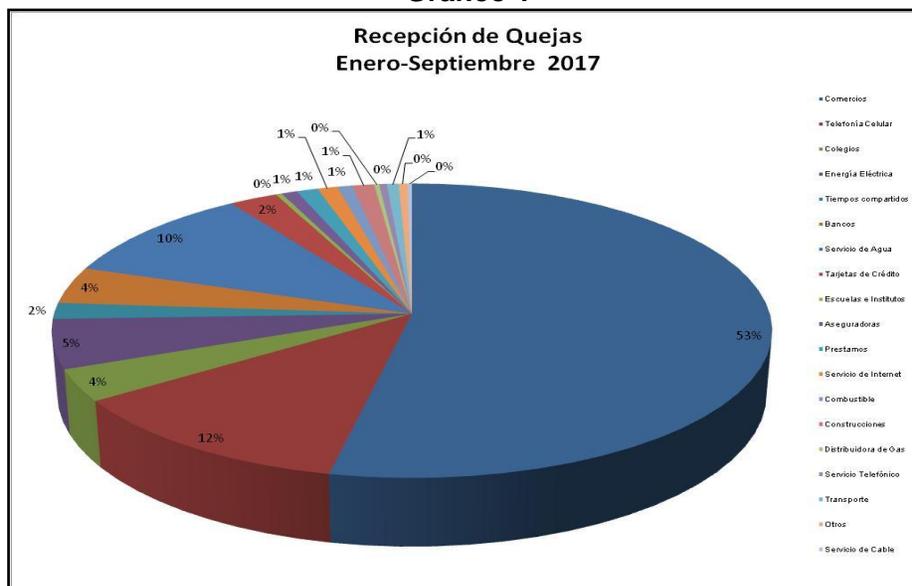
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 6,059 quejas; 4,769 en la Sede Central y 1,290 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Septiembre 2017

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL	PORCENTAJE
Comercios	2,868	361	3,229	53%
Telefonía Celular	711	28	739	12%
Servicio de Agua	114	517	631	10%
Energía Eléctrica	85	244	329	5%
Bancos	229	16	245	4%
Colegios	168	45	213	4%
Tarjetas de Crédito	134	13	147	2%
Tiempos compartidos	104	3	107	2%
Combustible	44	1	45	1%
Transporte	33	3	36	1%
Servicio de Internet	54	7	61	1%
Construcciones	62	5	67	1%
Aseguradoras	48	0	48	1%
Prestamos	65	0	65	1%
Otros	4	22	26	0%
Servicio Telefónico	0	23	23	0%
Escuelas e Institutos	18	1	19	0%
Servicio de Cable	13	1	14	0%
Distribuidora de Gas	15	0	15	0%
TOTAL	4,769	1,290	6,059	100%

Gráfico 1



En septiembre se resolvieron 271 quejas; 189 por conciliación y 82 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 160; en las Sedes Departamentales 57 y en el Departamento Jurídico 54, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,139 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de las quejas
Septiembre 2017

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	107	28	54	189
Mediaciones	53	29		82
	160	57	54	271
Asesorías y Consultas	1,139			1,139
Total	1,139			1,139

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

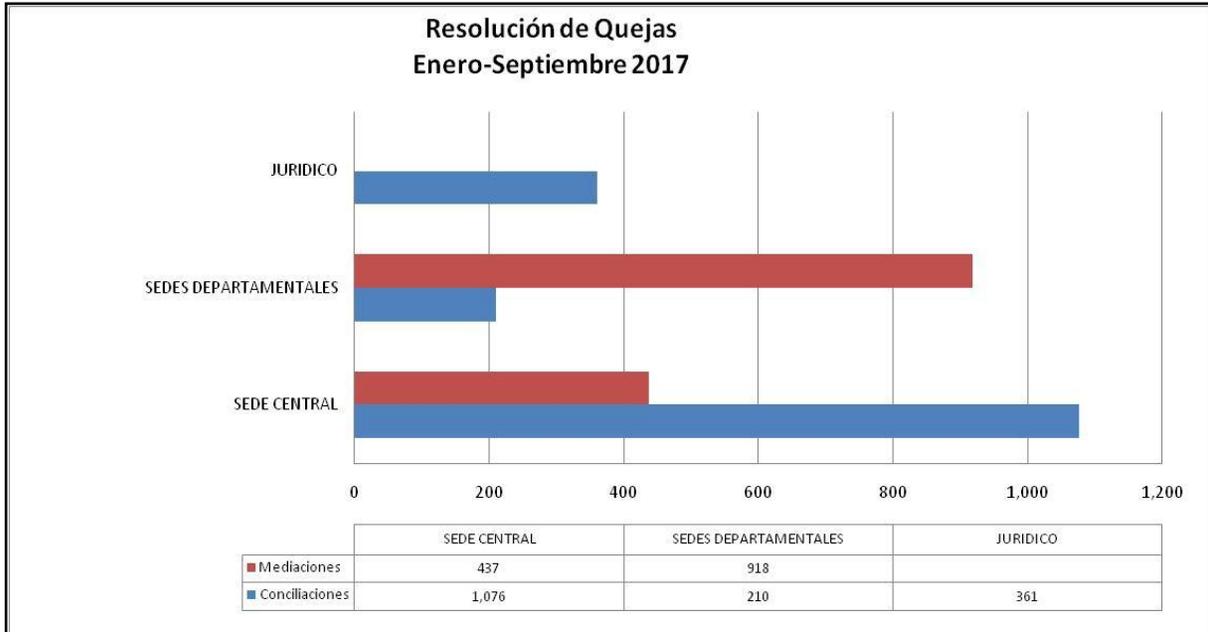
En lo que va del año 2017, se han resuelto 3,002 quejas; 1,647 por conciliación y 1,355 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,513; en las Sedes Departamentales 1,128 y en el Departamento Jurídico 361, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 13,352 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero - Septiembre 2017

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	1,076	210	361	1,647
Mediaciones	437	918		1,355
Total	1,513	1,128	361	3,002
Asesorías y Consultas	13,352			13,352
TOTAL	13,352			13,352

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

Gráfico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

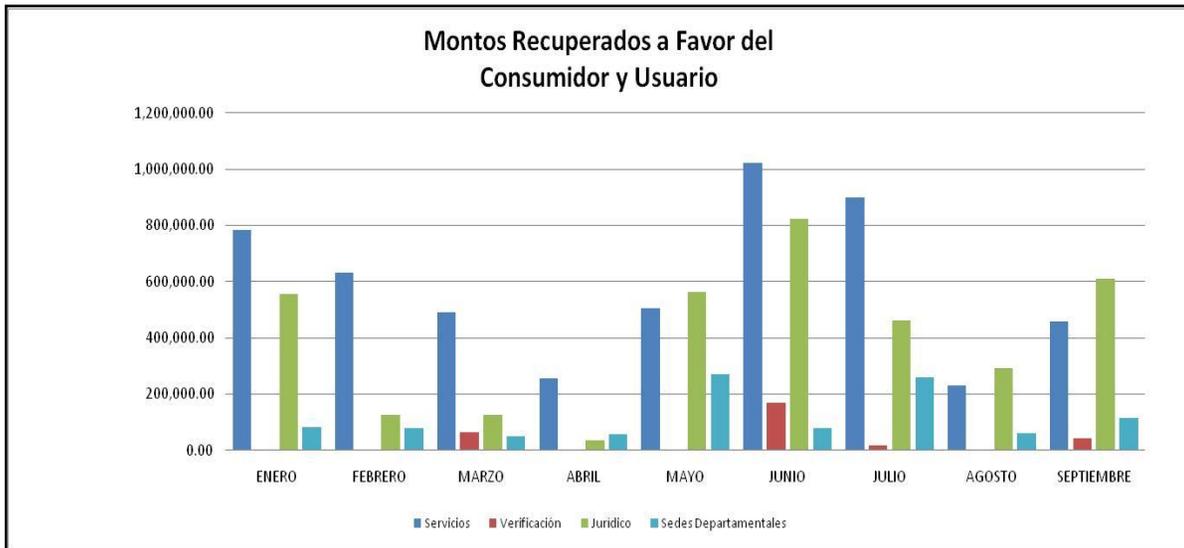
En lo que va del año, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se ha recuperado a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de Diez millones doscientos once mil doscientos veinte quetzales con cincuenta y ocho centavos (Q.10,211,220.58). En la Sede Central Q.9,161,204.50 y en las Sedes Departamentales Q.1,050,016.08, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario
Enero - Septiembre 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
TOTAL	5,277,464.41	290,500.86	3,593,239.23	9,161,204.50	1,050,016.08	10,211,220.58

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 septiembre se autorizaron 1,019 libros de quejas: 545 libros en la Sede Central y 474 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 32 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 17 en la Sede Central y 15 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
Septiembre 2017**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	545	474	1,019
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	17	15	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

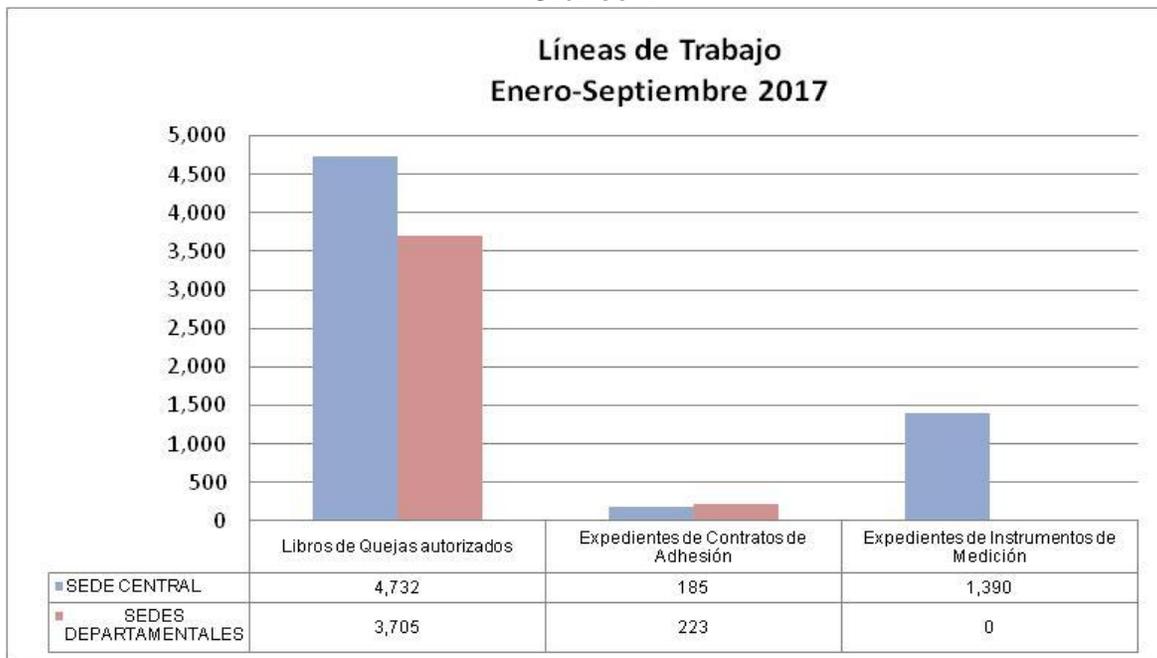
En lo que va del año, se han autorizado 8,437 libros de quejas; 4,732 en la Sede Central y 3,705 en las Sedes Departamentales, se han recibido 408 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 185 en la Sede Central y 223 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,390 expedientes.

Cuadro 7
Asesoría al Proveedor
Enero – Septiembre 2017

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	4,732	3,705	8,437
Expedientes de Contratos de Adhesión	185	223	408
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,390	0	1,390

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

Gráfico 4



En septiembre, el Departamento realizó 7 conferencias, en Almacenes MIMO, Central Agrícola, S.A., Agencia de Viajes Ronel, S.A., Calzado Magus, Agencia de Viajes City Travel y Litografía OPP, asistiendo 164 personas y se distribuyeron 1,262 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 53 conferencias, asistieron 1,579 personas y se distribuyeron 3,638 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 8
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Septiembre 2017

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	7	53	60
Asistentes a conferencias	164	1,579	1,743
Material Distribuido	1,262	3,638	4,900

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 562 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 18,346, asimismo, se distribuyeron 65,146 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	139	423	562
Asistentes a conferencias	4,538	13,808	18,346
Material Distribuido	21,751	43,395	65,146

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

Cuadro 10
Verificación y Vigilancia
Septiembre 2017

LÍNEAS DE TRABAJO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO- SEPTIEMBRE
Libros de quejas	2,771	18,592
Centros Educativos	26	354
Exhibición de Precios	0	6,863
Etiquetado	398	2,490
Instrumentos de Medición y Pesaje	30	217
Peso Exacto en Productos Empacados	200	2,313
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	31	445
Plantas y Expendios de Gas	0	91
Publicidad Engañosa	0	934
Precios de Canasta Básica	1,340	11,698
Precios de Combustibles	467	4,393
Precios de Gas Propano	415	3,906

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

Cuadro 11
Verificaciones
Enero - Septiembre 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
TOTAL		445	11	11	3,748	30	445

Proceso Jurídico Sancionatorio

En Septiembre se impusieron 8 sanciones por el Departamento Jurídico a proveedores de distintas empresas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	2	50
Por quejas	3	120
Apercibimientos escritos/públicos	3	12
TOTAL	8	182

En Septiembre, el Departamento Jurídico emitió 1 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	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	1	566
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	0
TOTAL	1	566