

Información Estadística

AGOSTO 2018

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 689 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 57% fueron contra comercios; el 19% por Telefonía; y el 4% por Energía Eléctrica, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Agosto 2018

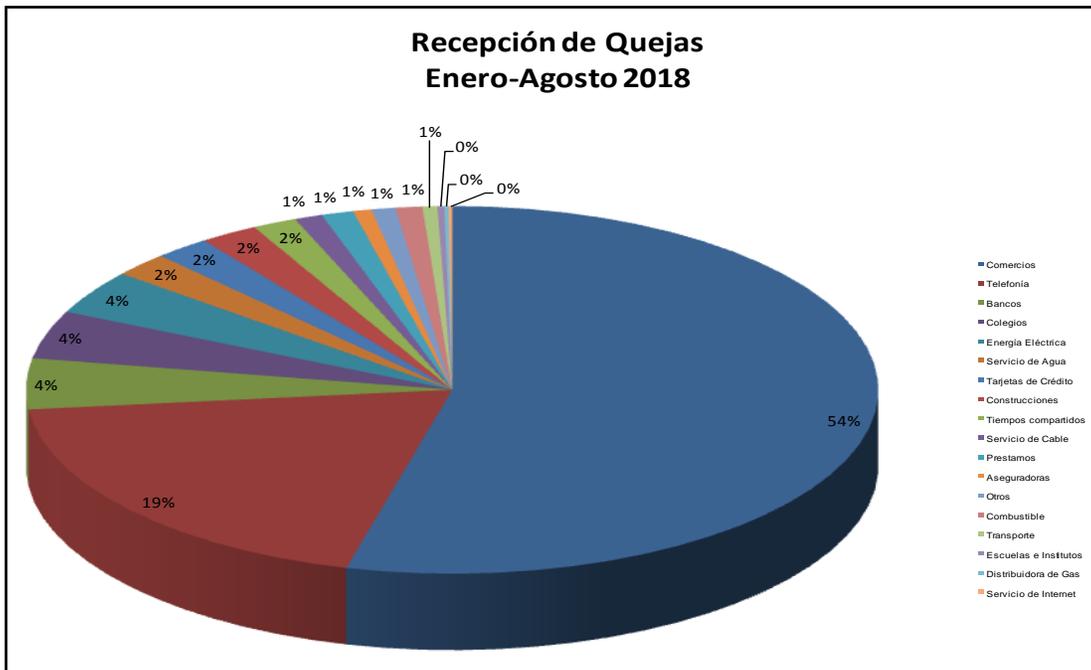
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	356	36	392	57%
Telefonía	118	13	131	19%
Colegios	17	2	19	3%
Energía Eléctrica	9	18	27	4%
Tiempos compartidos	12	0	12	2%
Bancos	25	4	29	4%
Servicio de Agua	14	3	17	2%
Tarjetas de Crédito	9	2	11	2%
Escuelas e Institutos	1	0	1	0%
Aseguradoras	4	0	4	1%
Prestamos	9	0	9	1%
Servicio de Internet		1	1	0%
Combustible	6	2	8	1%
Construcciones	16	0	16	2%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Transporte	2	0	2	0%
Otros	1	4	5	1%
Servicio de Cable	3	2	5	1%
TOTAL	602	87	689	100%

En lo que va del año, se han recibido 4,997 quejas; 4,279 en la Sede Central y 718 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Agosto 2018

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	2381	317	2,698	54%
Telefonía	886	78	964	19%
Bancos	211	12	223	4%
Colegios	142	69	211	4%
Energía Eléctrica	49	146	195	4%
Servicio de Agua	68	38	106	2%
Tarjetas de Crédito	95	10	105	2%
Construcciones	108	2	110	2%
Tiempos compartidos	84	0	84	2%
Servicio de Cable	49	4	53	1%
Prestamos	61	0	61	1%
Aseguradoras	35	0	35	1%
Otros	11	34	45	1%
Combustible	49	2	51	1%
Transporte	28	0	28	1%
Escuelas e Institutos	13	0	13	0%
Distribuidora de Gas	7	1	8	0%
Servicio de Internet	2	5	7	0%
TOTAL	4,279	718	4,997	100%

Gráfico 1



En agosto se resolvieron 289 quejas; 221 por conciliación y 68 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 153; en las Sedes Departamentales 63; en el Departamento Jurídico 63 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 10, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,804 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3
Resolución de las quejas
Agosto 2018**

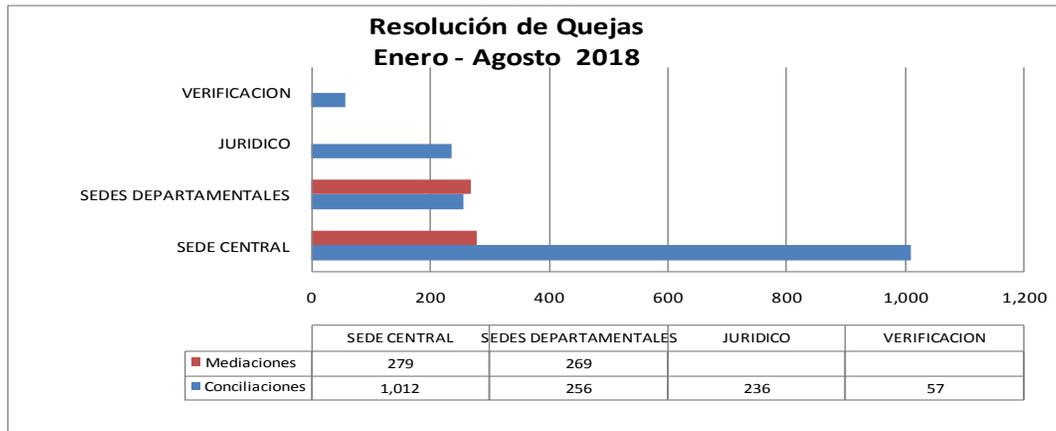
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	107	41	63	10	221
Mediaciones	46	22			68
	153	63	63	10	289
Asesorías y Consultas	1,804				1,804
Total	1,804				1,804

En lo que va del año 2018, se han resuelto 2,109 quejas; 1,561 por conciliación y 548 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,291; en las Sedes Departamentales 525; en el Departamento Jurídico 236 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 57, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 11,916 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Agosto 2018**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	1012	256	236	57	1,561
Mediaciones	279	269			548
Total	1,291	525	236	57	2,109
Asesorías y Consultas	11,916				11,916
TOTAL	11,916				11,916

Grafico 2



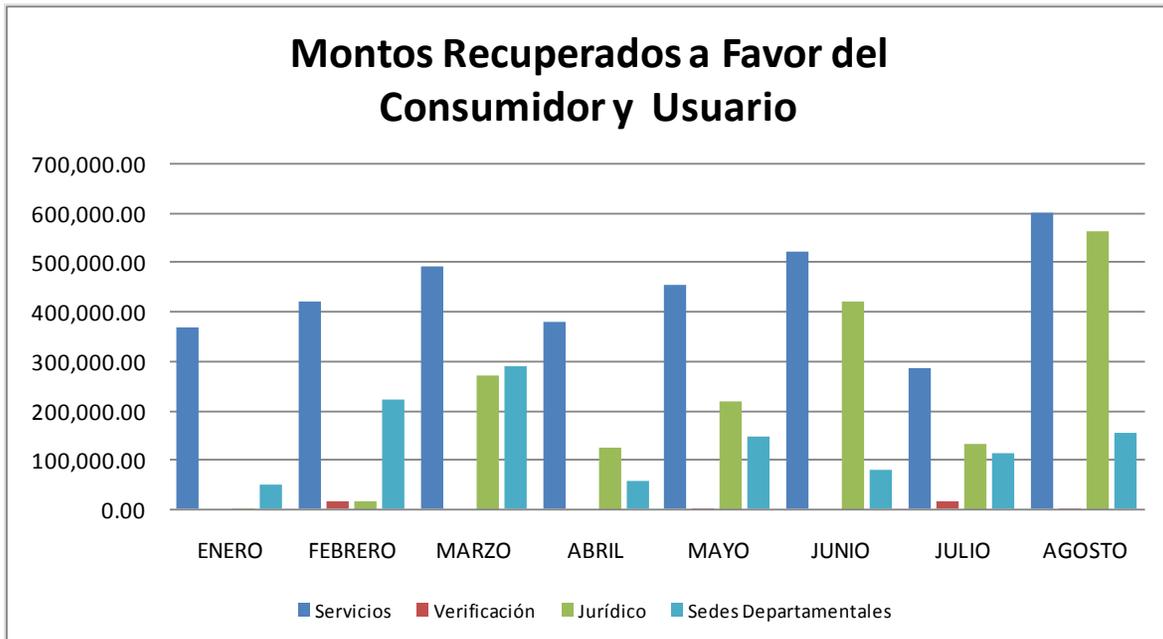
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

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 cuatrocientos cuarenta mil trescientos sesenta quetzales con noventa centavos (Q.6,440,360.90). En la Sede Central Q.5,326,820.61 y en las Sedes Departamentales Q.1,113,540.29, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario
Enero – Agosto 2018**

	Servicios	Verificación	Jurídico	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL	
Enero	Reembolso monetario	61,082.30	0.00	2,599.00	63,681.30	8,071.12	71,752.42
	Restitución de bienes	153,664.95	0.00	0.00	153,664.95	40,696.99	194,361.94
	Rescisión de contratos	155,863.75	0.00	0.00	155,863.75	0.00	155,863.75
	ENERO	370,611.00	0.00	2,599.00	373,210.00	48,768.11	421,978.11
Febrero	Reembolso monetario	132,604.19	17,080.31	12,951.66	162,636.16	64,984.11	227,620.27
	Restitución de bienes	99,006.46	0.00	6,337.75	105,344.21	37,611.50	142,955.71
	Rescisión de contratos	188,019.85	0.00	0.00	188,019.85	119,115.00	307,134.85
	FEBRERO	419,630.50	17,080.31	19,289.41	456,000.22	221,710.61	677,710.83
Marzo	Reembolso monetario	151,606.52	0.00	214,345.85	365,952.37	30,718.32	396,670.69
	Restitución de bienes	207,988.67	0.00	59,758.50	267,747.17	224,511.27	492,258.44
	Rescisión de contratos	133,512.00	0.00	0.00	133,512.00	35,831.25	169,343.25
	MARZO	493,107.19	0.00	274,104.35	767,211.54	291,060.84	1,058,272.38
Abril	Reembolso monetario	56,407.69	0.00	113,413.48	169,821.17	10,200.88	180,022.05
	Restitución de bienes	69,256.62	0.00	12,453.00	81,709.62	35,961.26	117,670.88
	Rescisión de contratos	254,992.44	0.00	0.00	254,992.44	11,985.00	266,977.44
	ABRIL	380,656.75	0.00	125,866.48	506,523.23	58,147.14	564,670.37
Mayo	Reembolso monetario	154,654.40	420.00	164,518.67	319,593.07	10,216.04	329,809.11
	Restitución de bienes	167,273.83	0.00	55,761.42	223,035.25	137,639.93	360,675.18
	Rescisión de contratos	132,517.00	0.00	0.00	132,517.00	0.00	132,517.00
	MAYO	454,445.23	420.00	220,280.09	675,145.32	147,855.97	823,001.29
Junio	Reembolso monetario	82,940.45	0.00	139,567.60	222,508.05	3,055.87	225,563.92
	Restitución de bienes	73,649.47	0.00	93,846.39	167,495.86	61,712.02	229,207.88
	Rescisión de contratos	368,188.25	0.00	190,927.75	559,116.00	12,599.11	571,715.11
	JUNIO	524,778.17	0.00	424,341.74	949,119.91	77,367.00	1,026,486.91
Julio	Reembolso monetario	85,886.45	14,341.15	76,436.75	176,664.35	69,929.74	246,594.09
	Restitución de bienes	27,553.40	0.00	16,245.00	43,798.40	44,036.56	87,834.96
	Rescisión de contratos	171,946.37	0.00	42,184.05	214,130.42	200.00	214,330.42
	JULIO	285,386.22	14,341.15	134,865.80	434,593.17	114,166.30	548,759.47
Agosto	Reembolso monetario	185,802.61	292.00	130,116.52	316,211.13	7,691.00	323,902.13
	Restitución de bienes	104,469.72	0.00	317,350.99	421,820.71	146,773.32	568,594.03
	Rescisión de contratos	310,842.50	0.00	116,142.88	426,985.38	0.00	426,985.38
	AGOSTO	601,114.83	292.00	563,610.39	1,165,017.22	154,464.32	1,319,481.54
TOTAL	3,529,729.89	32,133.46	1,764,957.26	5,326,820.61	1,113,540.29	6,440,360.90	

Grafico 3



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

En agosto, el Departamento realizó 4 conferencias, asistiendo 163 personas y se distribuyeron 704 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 39 conferencias, asistieron 1,032 personas y se distribuyeron 2,407 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 6
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Agosto 2018

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	4	39	43
Asistentes a conferencias	163	1,032	1,195
Material Distribuido	704	2,407	3,111

En el año, se han realizado 336 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 15,275, asimismo, se distribuyeron 52,265 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 7
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Enero – Agosto 2018

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	76	260	336
Asistentes a conferencias	6,173	9,102	15,275
Material Distribuido	30,790	21,475	52,265

En agosto se autorizaron 785 libros de quejas: 471 libros en la Sede Central y 314 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 51 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 27 en la Sede Central y 24 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 589 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 8
Asesoría al Proveedor
Agosto 2018

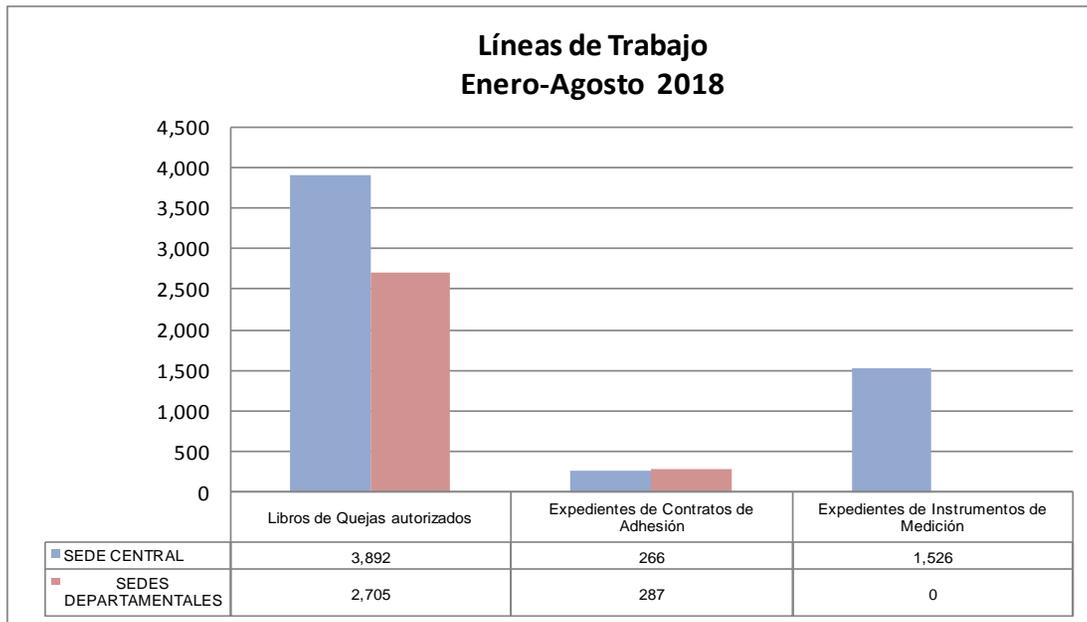
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	471	314	785
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	27	24	51
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	589	0	589

En lo que va del año, se han autorizado 6,597 libros de quejas; 3,892 en la Sede Central y 2,705 en las Sedes Departamentales, se han recibido 553 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 266 en la Sede Central y 287 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,526 expedientes.

Cuadro 9
Asesoría al Proveedor
Enero – Agosto 2018

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	3,892	2,705	6,597
Expedientes de Contratos de Adhesión	266	287	553
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,526	0	1,526

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante agosto de 2018, en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resume en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10
Verificación y Vigilancia
Agosto 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
Libros de quejas	1,157	11,354
Centros Educativos	21	291
Exhibición de Precios	0	1,754
Etiquetado	268	1,926
Instrumentos de Medición y Pesaje	30	318
Peso Exacto en Productos Empacados	200	2,320
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	20	424
Plantas y Expendios de Gas	0	95
Publicidad Engañosa	0	1,731
Precios de Canasta Básica	1,146	8,829
Monitoreos de otros productos	591	3,695
Precios de Combustibles	514	4,479
Precios de Gas Propano	414	3,436

Plan Centinela

En el marco de este plan, de Enero a Agosto se realizaron verificaciones a estaciones de servicio, como se indica a continuación:

**Cuadro 11
Verificaciones
Enero - Agosto 2018**

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA Y ESCUINTLA	63	0	0	496	4	63
FEBRERO	GUATEMALA	53	1	1	494	0	53
MARZO	GUATEMALA	69	0	0	622	0	69
ABRIL	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ (ANTIGUA GUATEMALA), CHIMALTENANGO, ESCUINTLA Y QUETZALTENANGO	70	2	2	530	3	70
MAYO	GUATEMALA (MIXCO), ESCUINTLA, SANTA ROSA Y ZACAPA	70	0	0	471	0	70
JUNIO	GUATEMALA (MIXCO Y SAN JUAN SACATEPEQUEZ) Y PETEN	31	1	1	125	0	31
JULIO	GUATEMALA (SAN RAYMUNDO, CHUARRANCHO, VILLA NUEVA, SAN JUAN SACATEPEQUEZ) CHIMALTENANGO Y ESCUINTLA	48	0	0	334	3	48
AGOSTO	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ Y CHIMALTENANGO	20	1	1	263	1	20
TOTAL		424	5	5	3,335	11	424

Proceso Jurídico Sancionatorio

En agosto se impusieron 28 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12
Sanciones Impuestas
Enero - Agosto 2018**

CONCEPTO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	0
Por quejas	26	69
Apercibimientos escritos/públicos	2	2
TOTAL	28	71

En agosto, el Departamento Jurídico emitió 35 resoluciones de autorización de Contratos de Adhesión de colegios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad
Enero – Agosto 2018

CONCEPTO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	35	406
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	1,739
TOTAL	35	2,145