

Información Estadística

FEBRERO 2018

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 580 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 50% fueron contra comercios; el 21% por Telefonía Celular; y el 6% por colegios, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Febrero 2018

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	250	41	291	50%
Telefonía Celular	108	11	119	21%
Colegios	22	10	32	6%
Energía Eléctrica	10	7	17	3%
Tiempos compartidos	10	0	10	2%
Bancos	25	0	25	4%
Servicio de Agua	5	18	23	4%
Tarjetas de Crédito	8	1	9	2%
Escuelas e Institutos	1	0	1	0%
Aseguradoras	8	0	8	1%
Prestamos	8	0	8	1%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Combustible	9	0	9	2%
Construcciones	12	1	13	2%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Transporte	5	0	5	1%
Otros	2	5	7	1%
Servicio de Cable	3	0	3	1%
TOTAL	486	94	580	100%

Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

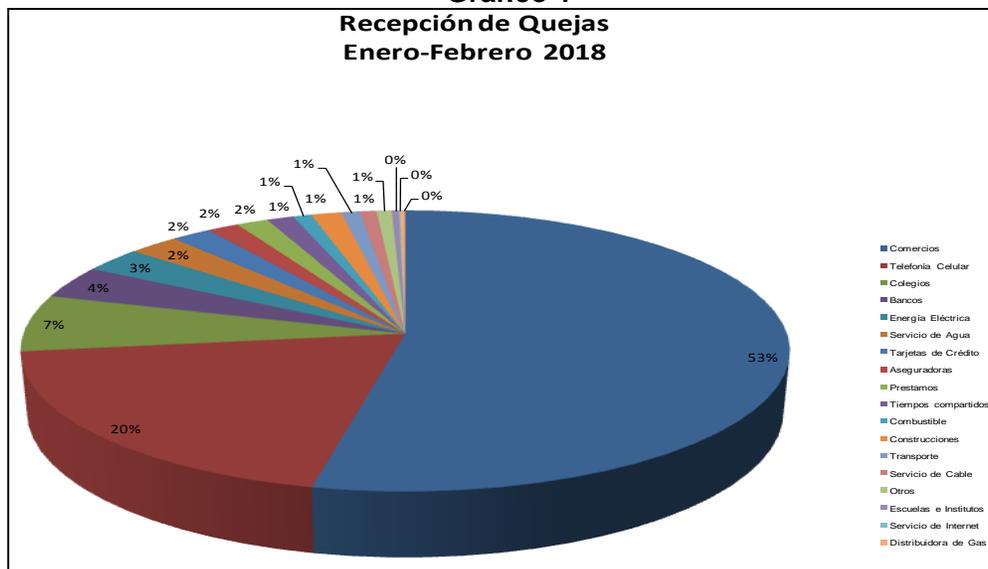
En lo que va del año, se han recibido 1,259 quejas; 1,072 en la Sede Central y 187 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Febrero 2018

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	584	89	673	53%
Telefonía Celular	223	23	246	20%
Colegios	58	24	82	7%
Bancos	46	1	47	4%
Energía Eléctrica	16	20	36	3%
Servicio de Agua	10	20	30	2%
Tarjetas de Crédito	22	2	24	2%
Aseguradoras	19	0	19	2%
Prestamos	19	0	19	2%
Tiempos compartidos	16	0	16	1%
Combustible	11	0	11	1%
Construcciones	17	1	18	1%
Transporte	11	0	11	1%
Servicio de Cable	10	0	10	1%
Otros	2	7	9	1%
Escuelas e Institutos	4	0	4	0%
Servicio de Internet	1	0	1	0%
Distribuidora de Gas	3	0	3	0%
TOTAL	1,072	187	1,259	100%

Gráfico 1

Recepción de Quejas
Enero-Febrero 2018



En febrero se resolvieron 418 quejas; 315 por conciliación y 103 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 313; en las Sedes Departamentales 79; en el Departamento Jurídico 13 y en Departamento de Verificación y Vigilancia 13, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,325 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	248	41	13	13	315
Mediaciones	65	38			103
	313	79	13	13	418
Asesorías y Consultas	1,325				1,325
Total	1,325				1,325

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

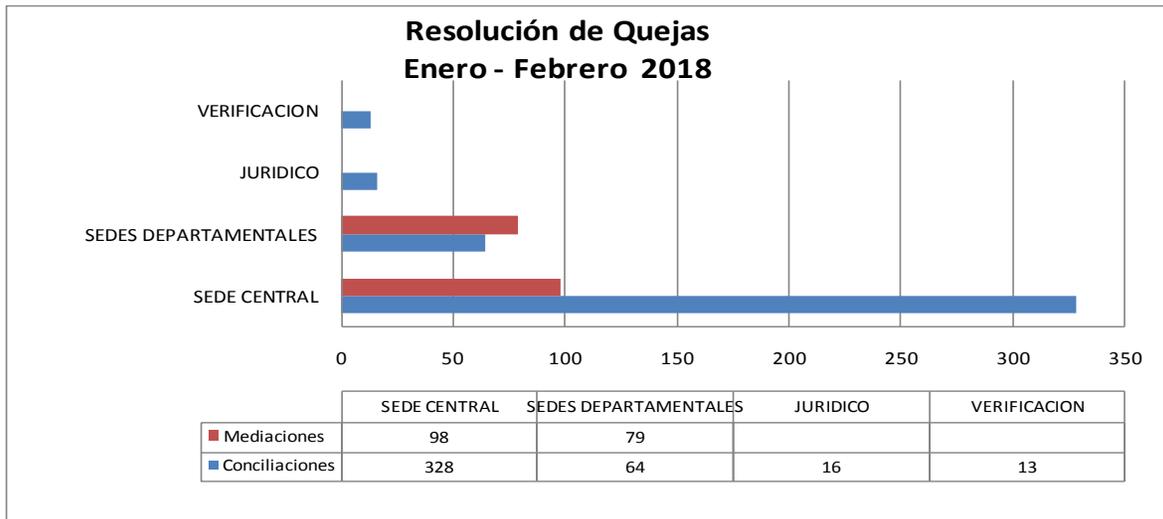
En lo que va del año 2018, se han resuelto 598 quejas; 421 por conciliación y 177 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 426; en las Sedes Departamentales 143; en el Departamento Jurídico 16 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 13, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 2,660 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	328	64	16	13	421
Mediaciones	98	79			177
Total	426	143	16	13	598
Asesorías y Consultas	2,660				2,660
TOTAL	2,660				2,660

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

Gráfico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

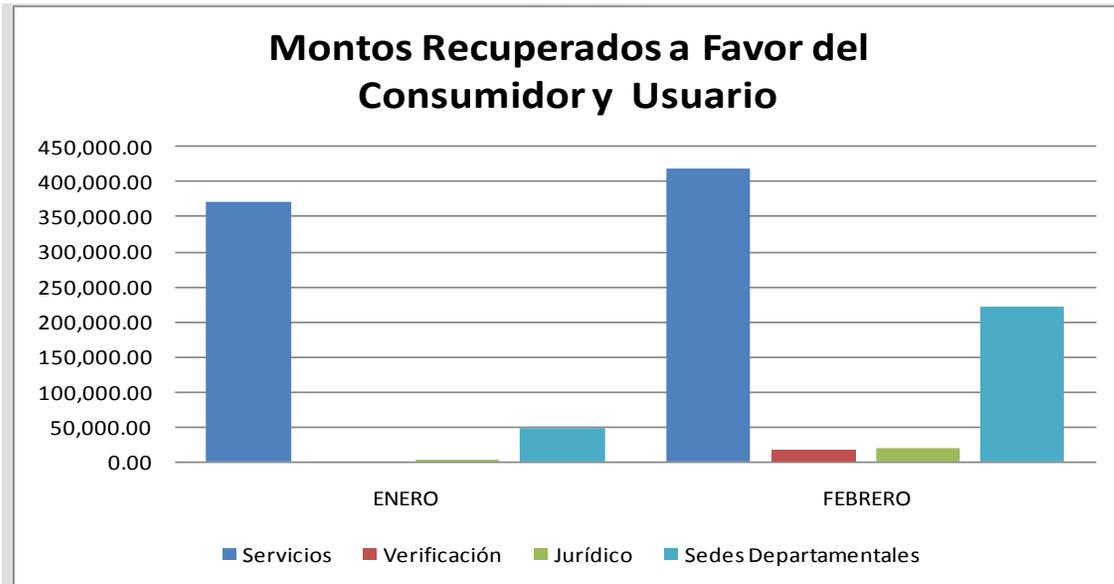
En lo que va del año, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se ha recuperado a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de un millón noventa y nueve mil seiscientos ochenta y ocho quetzales con noventa y cuatro centavos (Q.1,099,688.94). En la Sede Central Q.829,210.22 y en las Sedes Departamentales Q.270,478.72, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario
Enero - Febrero 2018**

		Servicios	Verificación	Jurídico	CENTRAL	Sedes Departamentales	
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
TOTAL		790,241.50	17,080.31	21,888.41	829,210.22	270,478.72	1,099,688.94

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 febrero, el Departamento realizó 8 conferencias en: Súper Cocinas de Guatemala; Centro Comercial Asia Mall; Centro Médico; Centro Comercial Bosques de San Nicolás; Estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad de San Carlos, Sacatepéquez; y Hotel Holliday Inn, asistiendo 195 personas y se distribuyeron 1,300 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 17 conferencias, asistieron 770 personas y se distribuyeron 1,721 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 6
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Febrero 2018

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	8	17	25
Asistentes a conferencias	195	770	965
Material Distribuido	1,300	1,721	3,021

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

En el año, se han realizado 40 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 1,493, asimismo, se distribuyeron 5,443 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 7
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Enero - Febrero 2018

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	8	32	40
Asistentes a conferencias	195	1,298	1,493
Material Distribuido	1,300	4,143	5,443

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

En Febrero se autorizaron 770 libros de quejas: 448 libros en la Sede Central y 322 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 55 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 25 en la Sede Central y 30 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 78 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 8
Asesoría al Proveedor
Febrero 2018

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	448	322	770
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	25	30	55
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	78	0	78

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

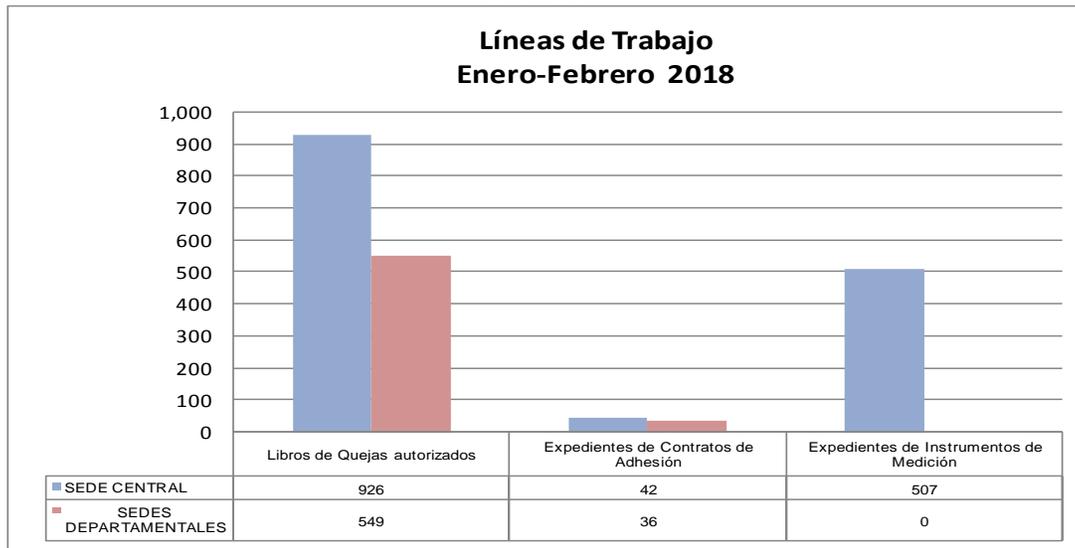
En lo que va del año, se han autorizado 1,475 libros de quejas; 926 en la Sede Central y 549 en las Sedes Departamentales, se han recibido 78 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 42 en la Sede Central y 36 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 507 expedientes.

Cuadro 9
Asesoría al Proveedor
Enero – Febrero 2018

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	926	549	1,475
Expedientes de Contratos de Adhesión	42	36	78
Expedientes de Instrumentos de Medición	507	0	507

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 febrero de 2018, en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resume en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10
Verificación y Vigilancia
Febrero 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-FEBRERO
Libros de quejas	1,864	2,657
Centros Educativos	90	188
Exhibición de Precios	1,114	1,114
Etiquetado	270	390
Instrumentos de Medición y Pesaje	74	92
Peso Exacto en Productos Empacados	200	400
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	53	116
Plantas y Expendios de Gas	0	0
Publicidad Engañosa	306	306
Precios de Canasta Básica	1,024	2,010
Monitoreos de otros productos	406	712
Precios de Combustibles	559	1,206
Precios de Gas Propano	455	932

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

Cuadro 11
Verificaciones
Enero - Febrero 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
TOTAL		116	1	1	990	4	116

Proceso Jurídico Sancionatorio

En el mes febrero no se impusieron sanciones por el Departamento Jurídico.

En febrero, el Departamento Jurídico emitió 32 resoluciones de autorización de Contratos de Adhesión de colegios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad

CONCEPTO	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-FEBRERO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	32	137
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	0
TOTAL	32	137