

Información Estadística

OCTUBRE 2018

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 1,052 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 37% fueron contra comercios; el 25% por Colegios; y el 17% por Telefonía, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Octubre 2018

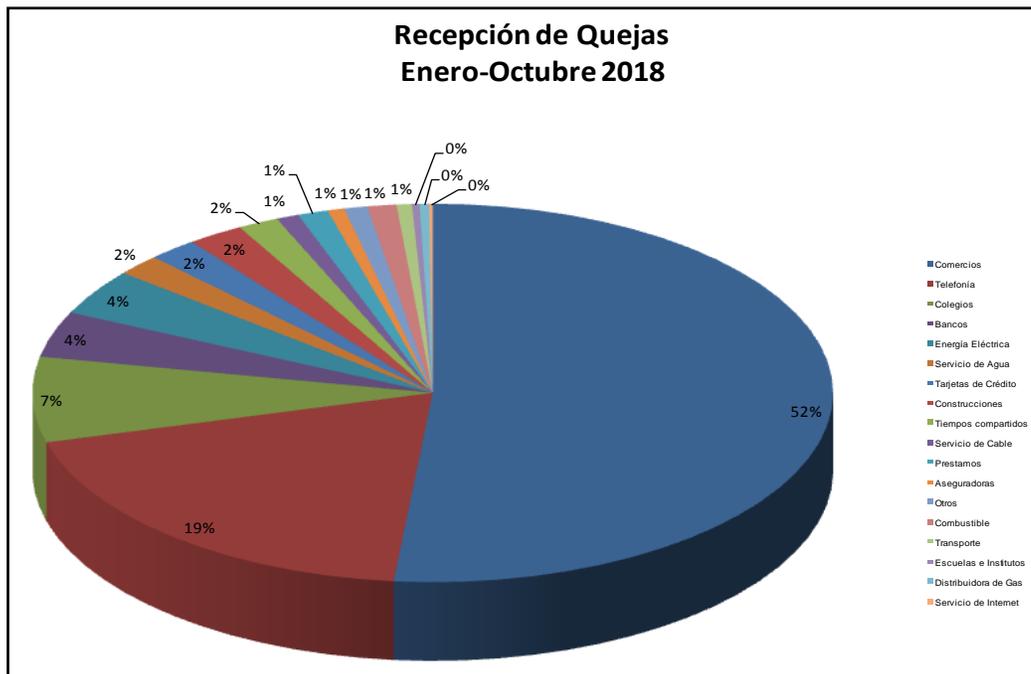
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	345	44	389	37%
Telefonía	167	15	182	17%
Colegios	232	32	264	25%
Energía Eléctrica	16	25	41	4%
Tiempos compartidos	16	0	16	2%
Bancos	25	2	27	3%
Servicio de Agua	9	0	9	1%
Tarjetas de Crédito	18	0	18	2%
Escuelas e Institutos	8	0	8	1%
Aseguradoras	5	0	5	0%
Prestamos	11	0	11	1%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Combustible	22	0	22	2%
Construcciones	14	0	14	1%
Distribuidora de Gas	18	0	18	2%
Transporte	9		9	1%
Otros	6	5	11	1%
Servicio de Cable	5	2	7	1%
TOTAL	926	126	1,052	100%

En lo que va del año, se han recibido 6,820 quejas; 5,879 en la Sede Central y 941 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Octubre 2018

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	3110	406	3,516	52%
Telefonía	1207	104	1,311	19%
Colegios	390	107	497	7%
Bancos	251	16	267	4%
Energía Eléctrica	74	195	269	4%
Servicio de Agua	83	39	122	2%
Tarjetas de Crédito	125	11	136	2%
Construcciones	152	3	155	2%
Tiempos compartidos	112	0	112	2%
Servicio de Cable	56	6	62	1%
Prestamos	84	0	84	1%
Aseguradoras	46	0	46	1%
Otros	19	45	64	1%
Combustible	78	2	80	1%
Transporte	42	0	42	1%
Escuelas e Institutos	21	0	21	0%
Distribuidora de Gas	25	1	26	0%
Servicio de Internet	4	6	10	0%
TOTAL	5,879	941	6,820	100%

Gráfico 1



En octubre se resolvieron 237 quejas; 177 por conciliación y 60 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 99; en las Sedes Departamentales 75; en el Departamento Jurídico 40 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 23, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,393 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

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

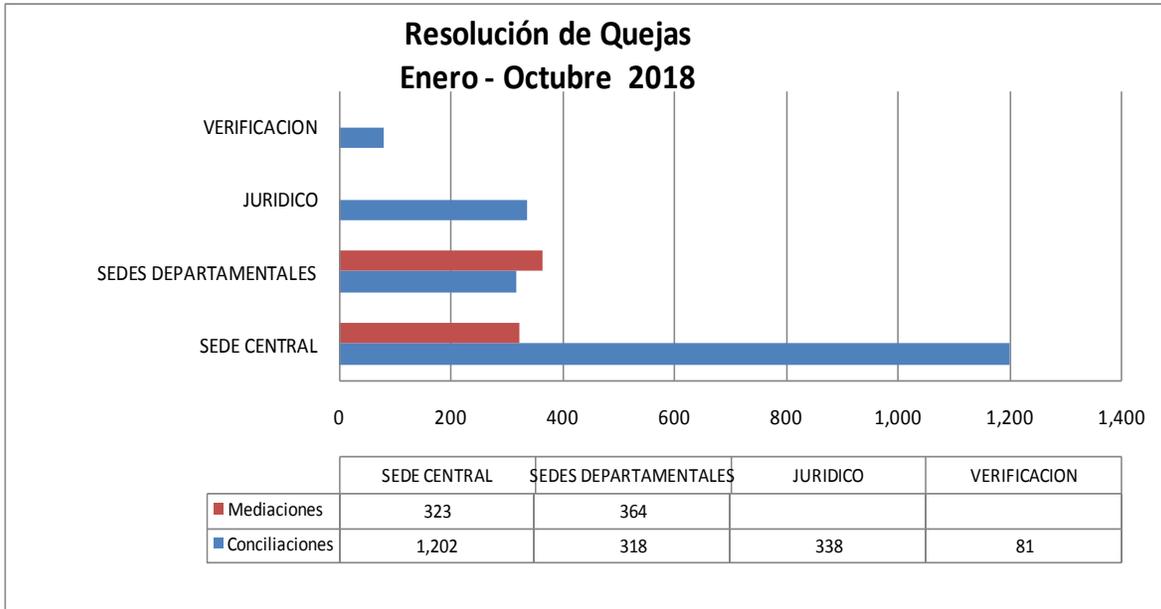
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	86	28	40	23	177
Mediaciones	13	47			60
	99	75	40	23	237
Asesorías y Consultas	1,393				1,393
Total	1,393				1,393

En lo que va del año 2018, se han resuelto 2,626 quejas; 1,939 por conciliación y 687 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,525; en las Sedes Departamentales 682; en el Departamento Jurídico 338 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 81, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 15,284 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	1,202	318	338	81	1,939
Mediaciones	323	364			687
Total	1,525	682	338	81	2,626
Asesorías y Consultas	15,284				15,284
TOTAL	15,284				15,284

Grafico 2



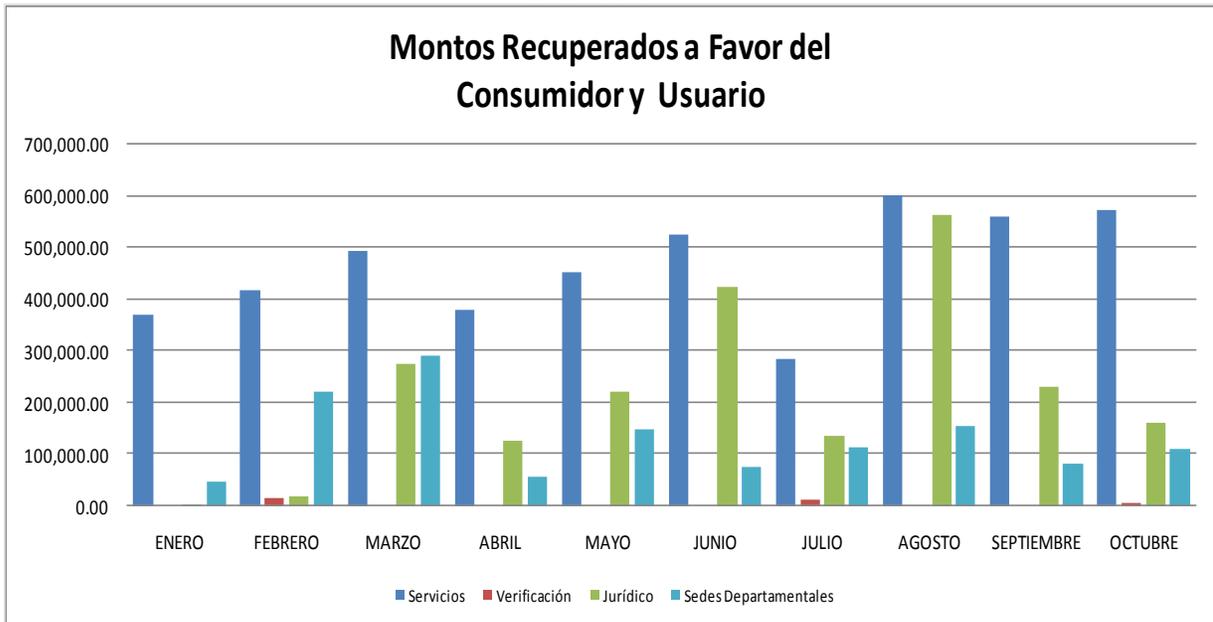
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

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 ocho millones ciento setenta mil cuatrocientos ochenta y cuatro quetzales con treinta y nueve centavos (Q.8,170,484.39). En la Sede Central Q.6,862,382.25 y en las Sedes Departamentales Q.1,308,102.14, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario
Enero – Octubre 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
Septiembre						
Reembolso monetario	71,777.82	0.00	99,036.88	170,814.70	3,737.31	174,552.01
Restitución de bienes	54,328.29	0.00	57,371.00	111,699.29	79,915.68	191,614.97
Rescisión de contratos	434,151.18	0.00	75,564.46	509,715.64	0.00	509,715.64
SEPTIEMBRE	560,257.29	0.00	231,972.34	792,229.63	83,652.99	875,882.62
Octubre						
Reembolso monetario	318,230.38	8,175.00	59,549.30	385,954.68	20,051.71	406,006.39
Restitución de bienes	50,262.93	0.00	34,654.40	84,917.33	50,938.34	135,855.67
Rescisión de contratos	204,914.00	0.00	67,546.00	272,460.00	39,918.81	312,378.81
OCTUBRE	573,407.31	8,175.00	161,749.70	743,332.01	110,908.86	854,240.87
TOTAL	4,663,394.49	40,308.46	2,158,679.30	6,862,382.25	1,308,102.14	8,170,484.39

Grafico 3



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

En octubre, el Departamento realizó 1 conferencias, asistiendo 9 personas y se distribuyeron 45 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 35 conferencias, asistieron 1,451 personas y se distribuyeron 2,580 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 6
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Octubre 2018

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	1	35	36
Asistentes a conferencias	9	1,451	1,460
Material Distribuido	45	2,580	2,625

En el año, se han realizado 418 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 17,947, asimismo, se distribuyeron 58,398 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	80	338	418
Asistentes a conferencias	6,222	11,725	17,947
Material Distribuido	31,035	27,363	58,398

En octubre se autorizaron 948 libros de quejas: 441 libros en la Sede Central y 507 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 46 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 28 en la Sede Central y 18 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 262 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 8
Asesoría al Proveedor
Octubre 2018

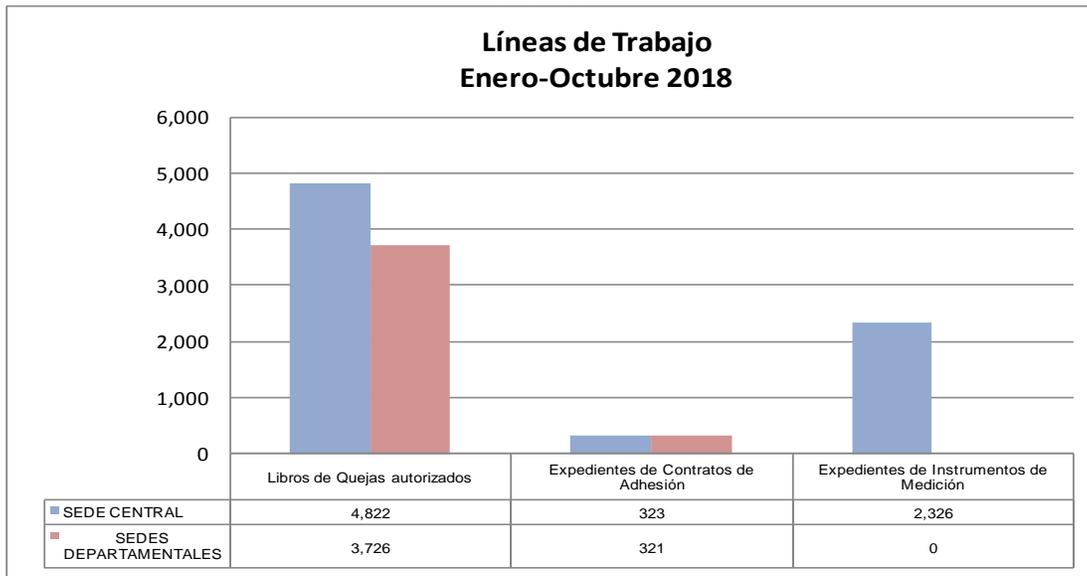
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	441	507	948
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	28	18	46
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	262	0	262

En lo que va del año, se han autorizado 8,548 libros de quejas; 4,822 en la Sede Central y 3,726 en las Sedes Departamentales, se han recibido 644 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 323 en la Sede Central y 321 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,326 expedientes.

Cuadro 9
Asesoría al Proveedor
Enero – Octubre 2018

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	4,822	3,726	8,548
Expedientes de Contratos de Adhesión	323	321	644
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,326	0	2,326

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 10
Verificación y Vigilancia
Octubre 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
Libros de quejas	1,394	14,511
Centros Educativos	53	350
Exhibición de Precios	0	1,754
Etiquetado	353	2,459
Instrumentos de Medición y Pesaje	30	378
Peso Exacto en Productos Empacados	200	2,720
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	55	484
Plantas y Expendios de Gas	5	100
Publicidad Engañosa	0	1,731
Precios de Canasta Básica	721	10,680
Monitoreos de otros productos	325	4,504
Precios de Combustibles	529	5,622
Precios de Gas Propano	462	4,389

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 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 (MXCO), ESCUINTLA, SANTA ROSA Y ZACAPA	70	0	0	471	0	70
JUNIO	GUATEMALA (MXCO Y SAN JUAN SACATEPEQUEZ) Y PETEN	31	1	1	125	0	31
JULIO	GUATEMALA (SAN RAYIMUNDO, 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
SEPTIEMBRE	GUATEMALA	5	3	3	37	0	5
OCTUBRE	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO Y ESCUINTLA	55	0	0	373	1	55
TOTAL		484	8	8	3,745	12	484

Proceso Jurídico Sancionatorio

En octubre se impusieron 161 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas
Enero - Octubre 2018

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	0
Por quejas	156	272
Apercibimientos escritos/públicos	5	11
TOTAL	161	283

En octubre, el Departamento Jurídico emitió 24 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 – Octubre 2018

CONCEPTO	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	24	466
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	1,739
TOTAL	24	2,205