

Información Estadística

SEPTIEMBRE 2018

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 771 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 56% fueron contra comercios; el 21% por Telefonía; y el 4% por Energía Eléctrica, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Septiembre 2018

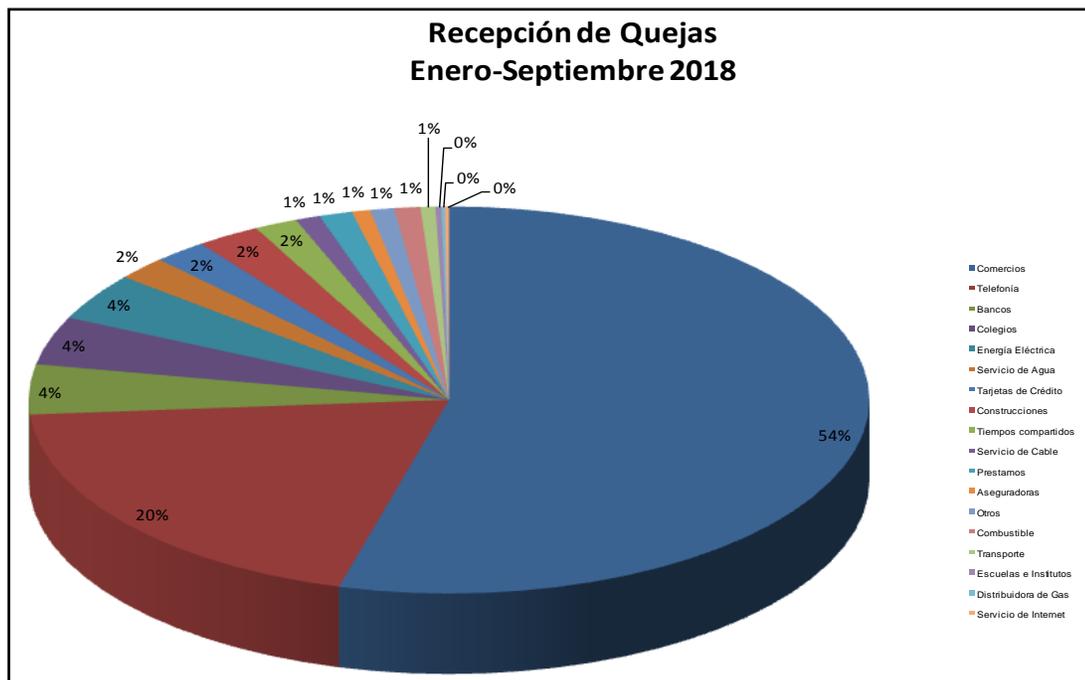
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	384	45	429	56%
Telefonía	154	11	165	21%
Colegios	16	6	22	3%
Energía Eléctrica	9	24	33	4%
Tiempos compartidos	12		12	2%
Bancos	15	2	17	2%
Servicio de Agua	6	1	7	1%
Tarjetas de Crédito	12	1	13	2%
Escuelas e Institutos	0		0	0%
Aseguradoras	6		6	1%
Prestamos	12		12	2%
Servicio de Internet	2		2	0%
Combustible	7		7	1%
Construcciones	30	1	31	4%
Distribuidora de Gas	0		0	0%
Transporte	5		5	1%
Otros	2	6	8	1%
Servicio de Cable	2		2	0%
TOTAL	674	97	771	100%

En lo que va del año, se han recibido 5,768 quejas; 4,953 en la Sede Central y 815 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Septiembre 2018

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	2765	362	3,127	54%
Telefonía	1040	89	1,129	20%
Bancos	226	14	240	4%
Colegios	158	75	233	4%
Energía Eléctrica	58	170	228	4%
Servicio de Agua	74	39	113	2%
Tarjetas de Crédito	107	11	118	2%
Construcciones	138	3	141	2%
Tiempos compartidos	96	0	96	2%
Servicio de Cable	51	4	55	1%
Prestamos	73	0	73	1%
Aseguradoras	41	0	41	1%
Otros	13	40	53	1%
Combustible	56	2	58	1%
Transporte	33	0	33	1%
Escuelas e Institutos	13	0	13	0%
Distribuidora de Gas	7	1	8	0%
Servicio de Internet	4	5	9	0%
TOTAL	4,953	815	5,768	100%

Gráfico 1



Despacho de Inversión y Competencia

En septiembre se resolvieron 280 quejas; 201 por conciliación y 79 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 135; en las Sedes Departamentales 82; en el Departamento Jurídico 62 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 1, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,975 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

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

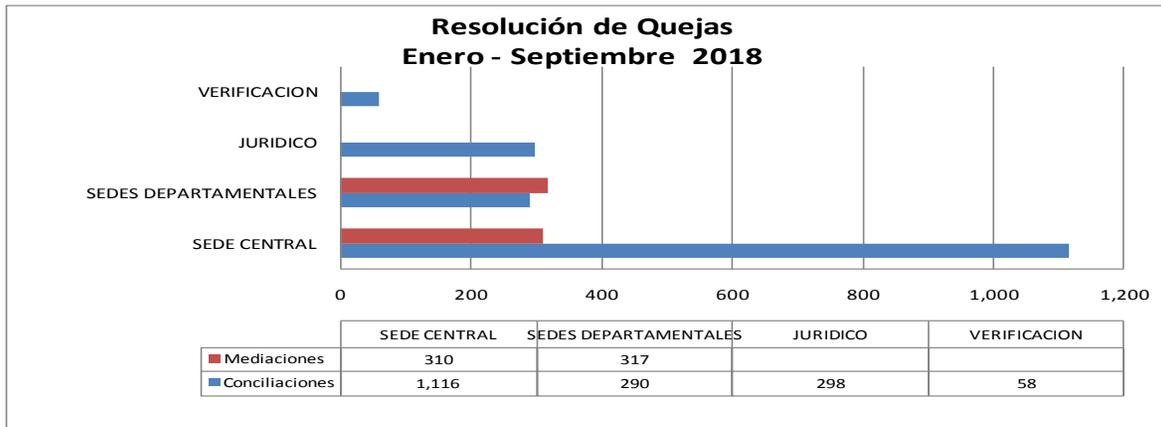
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	104	34	62	1	201
Mediaciones	31	48			79
	135	82	62	1	280
Asesorías y Consultas	1,975				1,975
Total	1,975				1,975

En lo que va del año 2018, se han resuelto 2,389 quejas; 1,762 por conciliación y 627 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,426; en las Sedes Departamentales 607; en el Departamento Jurídico 298 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 58, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 13,891 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	1,116	290	298	58	1,762
Mediaciones	310	317			627
Total	1,426	607	298	58	2,389
Asesorías y Consultas	13,891				13,891
TOTAL	13,891				13,891

Grafico 2



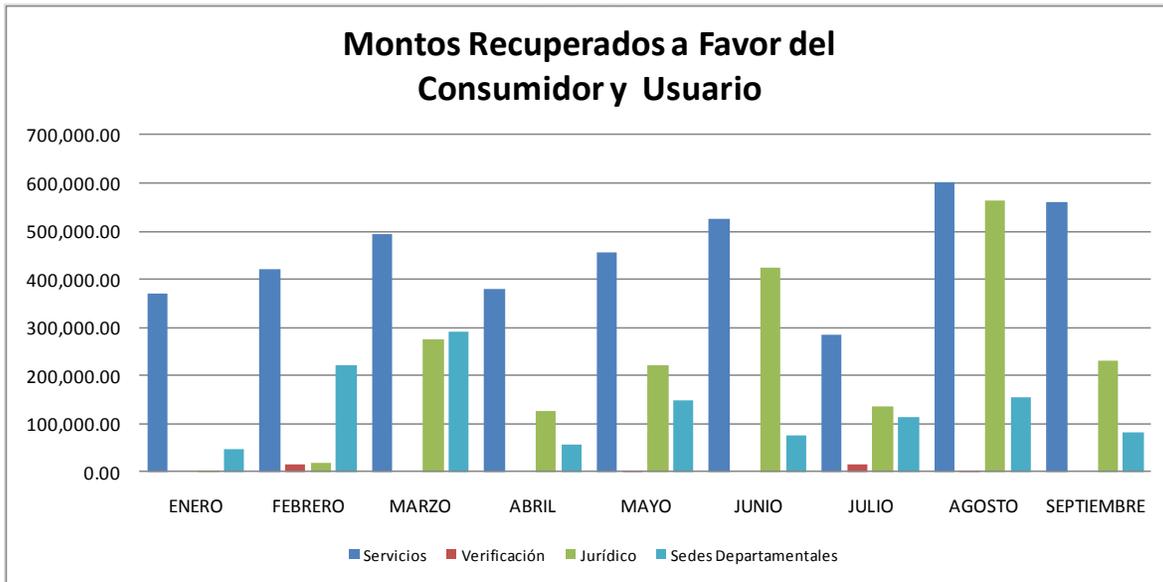
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

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 siete millones trescientos dieciséis mil doscientos cuarenta y tres quetzales con cincuenta y dos centavos (Q.7,316,243.52). En la Sede Central Q.6,119,050.24 y en las Sedes Departamentales Q.1,197,193.28, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario
Enero – Septiembre 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
TOTAL	4,089,987.18	32,133.46	1,996,929.60	6,119,050.24	1,197,193.28	7,316,243.52

Grafico 3



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

En septiembre, el Departamento realizó 3 conferencias, asistiendo 40 personas y se distribuyeron 200 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 43 conferencias, asistieron 1,172 personas y se distribuyeron 3,308 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 6
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Septiembre 2018

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	3	43	46
Asistentes a conferencias	40	1,172	1,212
Material Distribuido	200	3,308	3,508

En el año, se han realizado 382 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 16,487, asimismo, se distribuyeron 55,773 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	79	303	382
Asistentes a conferencias	6,213	10,274	16,487
Material Distribuido	30,990	24,783	55,773

En septiembre se autorizaron 1,003 libros de quejas: 489 libros en la Sede Central y 514 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 45 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 29 en la Sede Central y 16 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 538 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 8
Asesoría al Proveedor
Septiembre 2018

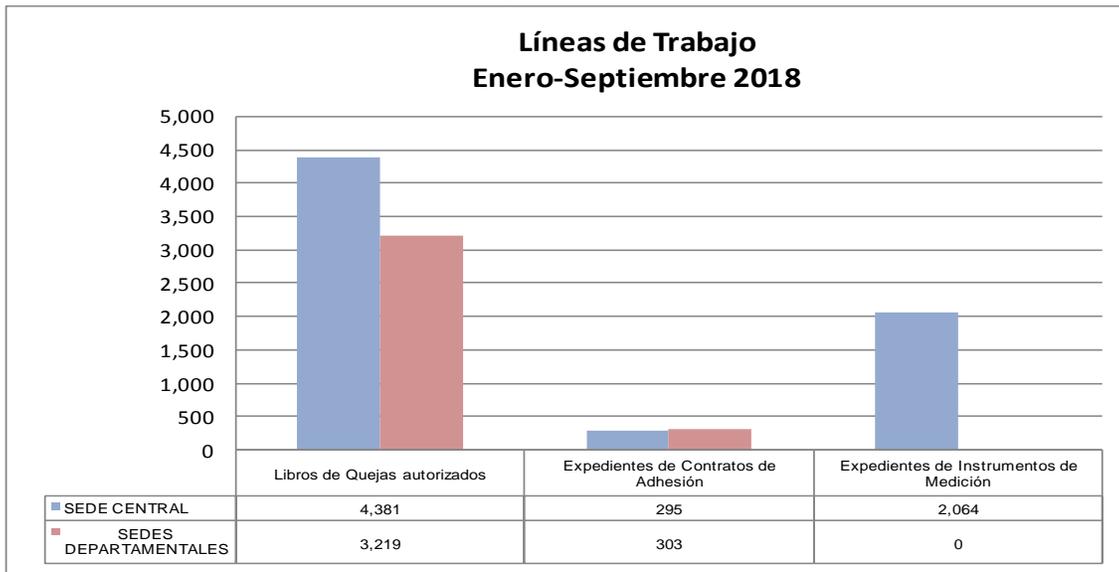
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	489	514	1,003
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	29	16	45
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	538	0	538

En lo que va del año, se han autorizado 7,600 libros de quejas; 4,361 en la Sede Central y 3,219 en las Sedes Departamentales, se han recibido 598 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 295 en la Sede Central y 303 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,064 expedientes.

Cuadro 9
Asesoría al Proveedor
Enero – Septiembre 2018

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	4,381	3,219	7,600
Expedientes de Contratos de Adhesión	295	303	598
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,064	0	2,064

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 10
Verificación y Vigilancia
Septiembre 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE
Libros de quejas	1,763	13,117
Centros Educativos	6	297
Exhibición de Precios	0	1,754
Etiquetado	180	2,106
Instrumentos de Medición y Pesaje	30	348
Peso Exacto en Productos Empacados	200	2,520
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	5	429
Plantas y Expendios de Gas	0	95
Publicidad Engañosa	0	1,731
Precios de Canasta Básica	1,130	9,959
Monitoreos de otros productos	484	4,179
Precios de Combustibles	614	5,093
Precios de Gas Propano	491	3,927

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 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 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
TOTAL		429	8	8	3,372	11	429

Proceso Jurídico Sancionatorio

En septiembre se impusieron 51 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

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.)	0	0
Por quejas	47	116
Apercibimientos escritos/públicos	4	6
TOTAL	51	122

En septiembre, el Departamento Jurídico emitió 36 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 – Septiembre 2018

CONCEPTO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO- SEPTIEMBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	36	442
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	1,739
TOTAL	36	2,181