

# Información Estadística

## ABRIL 2019

### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 567 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 56% fueron contra comercios; el 13% por Telefonía y el 6% contra Colegios, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de Quejas**

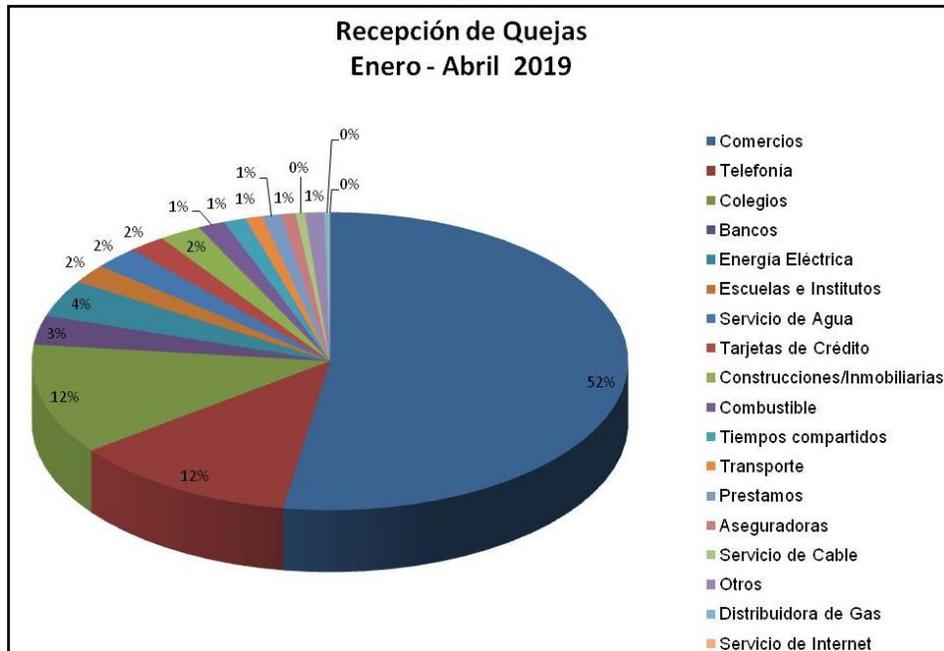
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	292	25	317	56%
Telefonía	71	3	74	13%
Colegios	31	4	35	6%
Bancos	14		14	2%
Servicio de Agua	14		14	2%
Energía Eléctrica	8	17	25	4%
Escuelas e Institutos	1		1	0%
Tarjetas de Crédito	9		9	2%
Construcciones/Inmobiliarias	23	3	26	5%
Combustible	13		13	2%
Tiempos compartidos	11		11	2%
Transporte	4		4	1%
Prestamos	3		3	1%
Aseguradoras	5		5	1%
Otros	6	2	8	1%
Servicio de Cable	7		7	1%
Distribuidora de Gas	0		0	0%
Servicio de Internet	0		0	0%
Instituciones	1		1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>513</b>	<b>54</b>	<b>567</b>	<b>100%</b>

En lo que va del año, se han recibido 3,625 quejas; 3,234 en la Sede Central y 391 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 2**  
**Recepción de quejas**  
**Enero - Abril 2019**

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-MARZO	PORCENTAJE
Comercios	1,752	149	1,901	52%
Telefonía	431	12	443	12%
Colegios	387	48	435	12%
Bancos	111	4	115	3%
Energía Eléctrica	34	111	145	4%
Escuelas e Institutos	74	0	74	2%
Servicio de Agua	60	29	89	2%
Tarjetas de Crédito	62	10	72	2%
Construcciones/Inmobiliarias	80	3	83	2%
Combustible	52	1	53	1%
Tiempos compartidos	43	1	44	1%
Transporte	33	0	33	1%
Prestamos	38	0	38	1%
Aseguradoras	28	0	28	1%
Servicio de Cable	17	1	18	0%
Otros	18	20	38	1%
Distribuidora de Gas	7	2	9	0%
Servicio de Internet	2	0	2	0%
Instituciones	5	0	5	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3,234</b>	<b>391</b>	<b>3,625</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1**



## Resolución de Quejas

En abril se resolvieron 223 quejas: 47 por mediación y 176 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 85; en las Sedes Departamentales 56, en el Departamento Jurídico 43 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 39. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 741 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**  
**Resolución de Quejas**

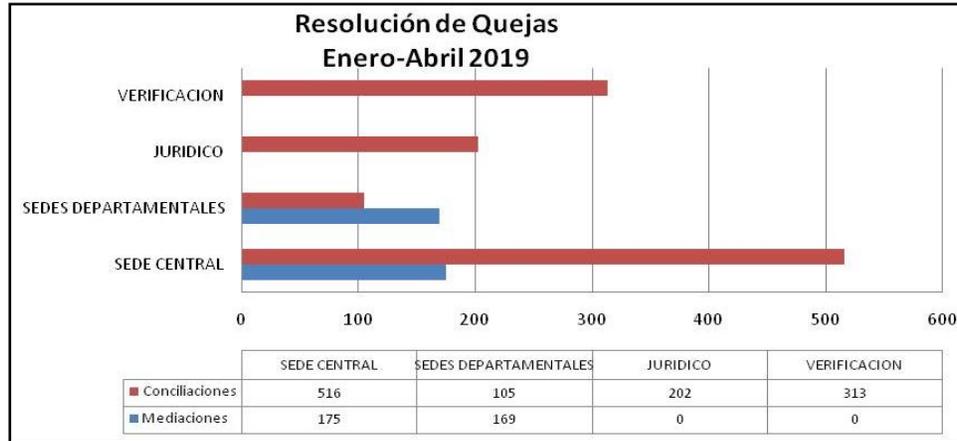
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	13	34			47
Conciliaciones	72	22	43	39	176
	<b>85</b>	<b>56</b>	<b>43</b>	<b>39</b>	<b>223</b>
Asesorías y Consultas	741				741
<b>Total</b>	<b>741</b>				<b>741</b>

En lo que va del año 2019, se han resuelto 1,480 quejas; 1,136 por conciliación y 344 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 691; en las Sedes Departamentales 274; en el Departamento Jurídico 202 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 313, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 4,341 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 4**  
**Resolución de las quejas**  
**Enero – Abril 2019**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	175	169	0	0	344
Conciliaciones	516	105	202	313	1,136
<b>Total</b>	<b>691</b>	<b>274</b>	<b>202</b>	<b>313</b>	<b>1,480</b>
Asesorías y Consultas	4,341				4,341
<b>TOTAL</b>	<b>4,341</b>				<b>4,341</b>

**Grafico 2**



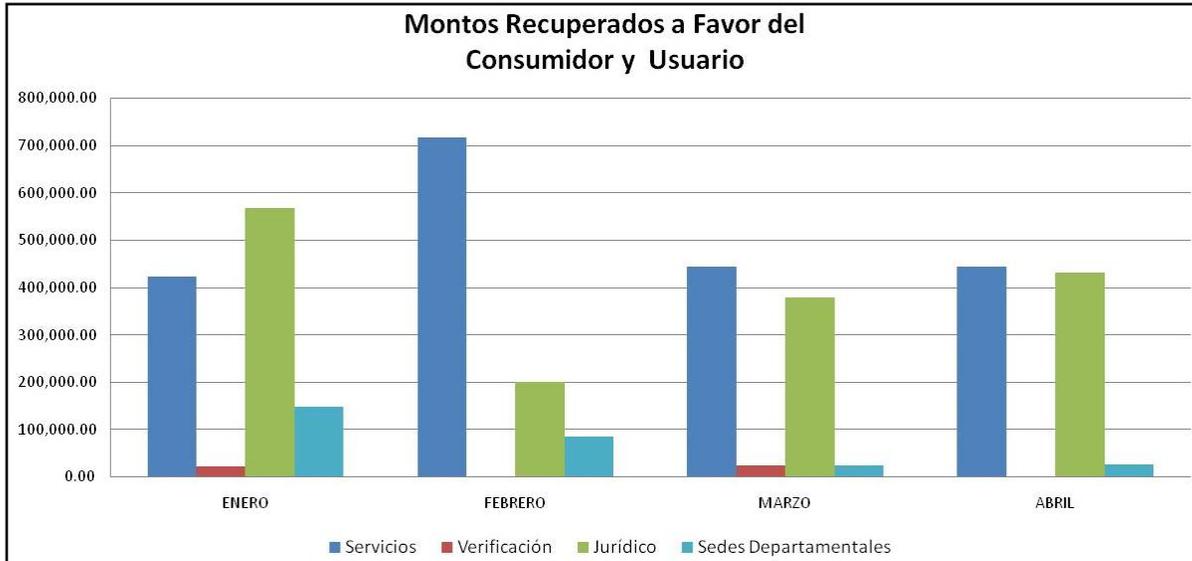
### Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En abril, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de tres millones novecientos treinta y siete mil trescientos setenta quetzales con veinte centavos (Q.3,937,370.20). En la Sede Central Q.3,653,359.62 y las Sedes Departamentales Q.284,010.58, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5  
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

	Servicios	Verificación	Jurídico	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
<b>Enero</b>						
Reembolso monetario	128,787.87	21,711.79	168,290.12	<b>318,789.78</b>	15,896.71	<b>334,686.49</b>
Restitución de bienes	141,985.96	0.00	248,974.95	<b>390,960.91</b>	122,765.01	<b>513,725.92</b>
Rescisión de contratos	152,991.50	0.00	151,147.37	<b>304,138.87</b>	9,498.00	<b>313,636.87</b>
<b>ENERO</b>	<b>423,765.33</b>	<b>21,711.79</b>	<b>568,412.44</b>	<b>1,013,889.56</b>	<b>148,159.72</b>	<b>1,162,049.28</b>
<b>Febrero</b>						
Reembolso monetario	139,544.50	0.00	162,418.54	301,963.04	25,184.00	327,147.04
Restitución de bienes	188,001.81	0.00	38,730.29	226,732.10	59,868.89	286,600.99
Rescisión de contratos	388,682.61	0.00	0.00	388,682.61	0.00	388,682.61
<b>FEBRERO</b>	<b>716,228.92</b>	<b>0.00</b>	<b>201,148.83</b>	<b>917,377.75</b>	<b>85,052.89</b>	<b>1,002,430.64</b>
<b>Marzo</b>						
Reembolso monetario	149,259.83	24,121.82	213,485.00	386,866.65	3,050.00	389,916.65
Restitución de bienes	176,337.45	0.00	53,551.01	229,888.46	20,567.31	250,455.77
Rescisión de contratos	117,980.00	0.00	111,712.50	229,692.50	0.00	229,692.50
<b>MARZO</b>	<b>443,577.28</b>	<b>24,121.82</b>	<b>378,748.51</b>	<b>846,447.61</b>	<b>23,617.31</b>	<b>870,064.92</b>
<b>Abril</b>						
Reembolso monetario	278,628.97	0.00	108,824.95	387,453.92	9,692.00	397,145.92
Restitución de bienes	72,785.73	0.00	322,525.05	395,310.78	17,488.66	412,799.44
Rescisión de contratos	92,880.00	0.00	0.00	92,880.00	0.00	92,880.00
<b>ABRIL</b>	<b>444,294.70</b>	<b>0.00</b>	<b>431,350.00</b>	<b>875,644.70</b>	<b>27,180.66</b>	<b>902,825.36</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,027,866.23</b>	<b>45,833.61</b>	<b>1,579,659.78</b>	<b>3,653,359.62</b>	<b>284,010.58</b>	<b>3,937,370.20</b>

**Grafico 3**



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

- *Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido*

En abril, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 61 conferencias; entre las que se puede mencionar: el evento de Educación Económico y Financiero, realizado por el BANGUAT; Empresa Diloitte; Gremial de Vendedoras de Venta Directa; Almacenes Siman (2 grupos), y Hospital Los Angeles, asistiendo 4,153 personas y se distribuyeron 16,184 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 23 conferencias, asistieron 783 personas y se distribuyeron 3,243 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 6**  
**Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	61	23	84
Asistentes a conferencias	4,153	783	4,936
Material Distribuido	16,184	3,243	19,427

En lo que va del año, se han realizado 184 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 9,570, asimismo, se distribuyeron 33,710 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**  
**Conferencias, Asistentes y Material Informativo**  
**Enero - Abril 2019**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	63	121	184
Asistentes a conferencias	4,628	4,942	9,570
Material Distribuido	19,529	14,181	33,710

- *Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje*

En abril se autorizaron 858 libros de quejas: 391 libros en la Sede Central y 467 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 58 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 27 en las Sede Central y 31 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 280 expediente, como se detalla a continuación.

**Cuadro 8**  
**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	391	467	858
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	27	31	58
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	280	0	280

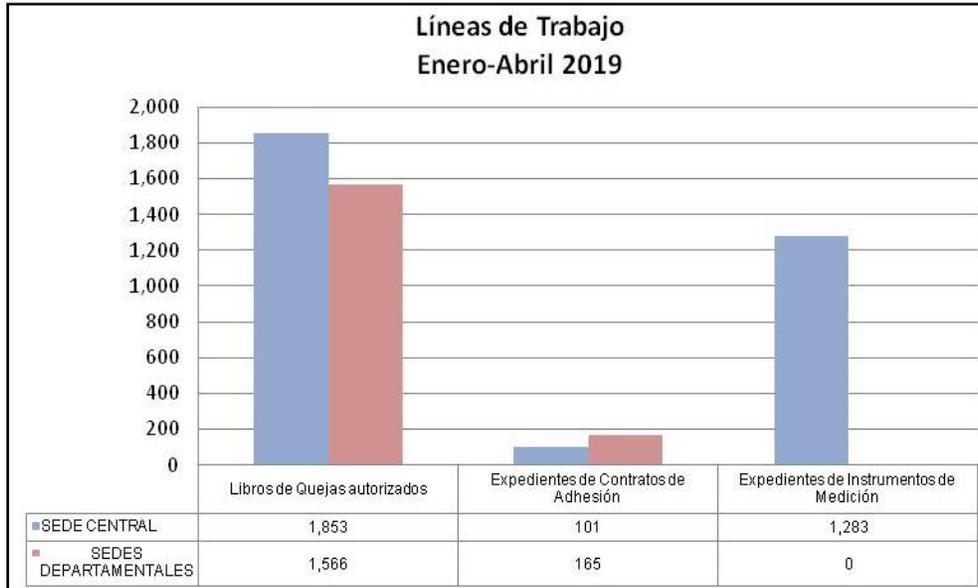
En lo que va del año, se han autorizado 3,419 libros de quejas; 1,853 en la Sede Central y 1,566 en las Sedes Departamentales, se han recibido 266 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 101 en la Sede Central y 165 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,283 expedientes.

**Cuadro 9**  
**Asesoría al Proveedor**  
**Enero – Abril 2019**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	1,853	1,566	3,419
Expedientes de Contratos de Adhesión	101	165	266
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,283	0	1,283

**Gráfico 4**

**Líneas de Trabajo  
Enero-Abril 2019**



**Verificación y Vigilancia**

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes de abril en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10  
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
Libros de quejas	720	3,474
Exhibición de Precios	1,031	2,858
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	450	989
Instrumentos de Medición y Pesaje	28	123
Peso Exacto en Productos Empacados	277	1,296
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	50	184
Plantas y Expendios de Gas	14	129
Publicidad Engañosa	0	0
Precios de Canasta Básica	951	4,633
Monitoreos de otros productos	548	1,561
Precios de Combustibles	557	2,122
Precios de Gas Propano	391	1,701
Colegios	99	539
Verificación Plan Belén	0	249

## Plan Centinela

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

**Cuadro 11**  
**Verificaciones Plan Centinela**

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA (Zonas de la Ciudad Capital)	34	0	0	187	0	34
FEBRERO	GUATEMALA, ESCUINTLA	50	1	1	432	0	50
MARZO	GUATEMALA, TONONICAPÁN, QUETZALTENANGO, SUCHITEPEQUEZ, RETALHULEJ Y SAN MARCOS	50	1	1	406	5	50
ABRIL	GUATEMALA, ESCUINTLA, SUCHITEPEQUEZ, PETEN Y CHIQUIMULA	50	3	3	382	0	50
<b>TOTAL</b>		<b>184</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1,407</b>	<b>5</b>	<b>184</b>

## Proceso Jurídico Sancionatorio

En abril se impusieron 16 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
<b>INFRACCIONES A LA LEY</b>		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	<b>0</b>
Por quejas	16	<b>306</b>
Apercibimientos escritos/públicos	0	<b>51</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>357</b>

En abril, el Departamento Jurídico emitió 55 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13**  
**Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad**

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	55	198
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	853
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>1,051</b>