

Informe al Despacho

AGOSTO 2019

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 716 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 56% fueron contra comercios; el 14% por Telefonía y el 6% contra Bancos y Colegios, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

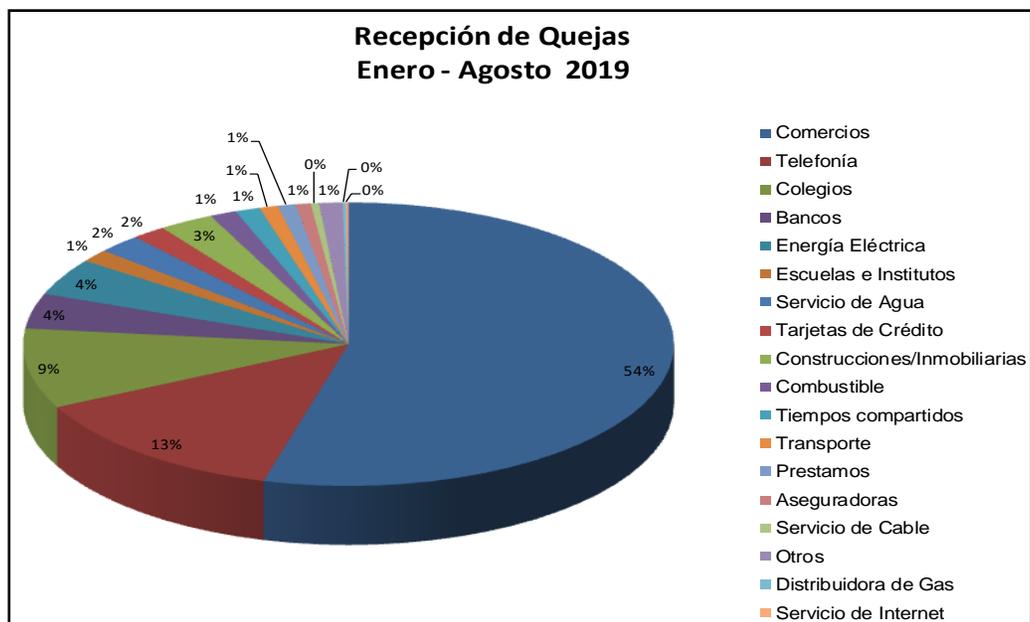
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	367	34	401	56%
Telefonía	88	13	101	14%
Colegios	33	7	40	6%
Bancos	40	1	41	6%
Servicio de Agua	9	2	11	2%
Energía Eléctrica	12	26	38	5%
Escuelas e Institutos	5	0	5	1%
Tarjetas de Crédito	5	0	5	1%
Construcciones/Inmobiliarias	18	4	22	3%
Combustible	6	0	6	1%
Tiempos compartidos	12	0	12	2%
Transporte	8	0	8	1%
Prestamos	5	0	5	1%
Aseguradoras	1	0	1	0%
Otros	7	9	16	2%
Servicio de Cable	1	0	1	0%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Servicio de Internet		1	1	0%
Instituciones	1	0	1	0%
TOTAL	619	97	716	100%

En lo que va del año, se han recibido 6,188 quejas; 5,466 en la Sede Central y 722 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Agosto 2019

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-AGOSTO	PORCENTAJE
Comercios	3,043	305	3,348	54%
Telefonía	786	45	831	13%
Colegios	501	62	563	9%
Bancos	232	15	247	4%
Energía Eléctrica	72	189	261	4%
Escuelas e Institutos	90	0	90	1%
Servicio de Agua	93	40	133	2%
Tarjetas de Crédito	93	12	105	2%
Construcciones/Inmobiliarias	157	11	168	3%
Combustible	81	1	82	1%
Tiempos compartidos	74	2	76	1%
Transporte	57	0	57	1%
Prestamos	55	0	55	1%
Aseguradoras	46	0	46	1%
Servicio de Cable	24	1	25	0%
Otros	39	33	72	1%
Distribuidora de Gas	8	2	10	0%
Servicio de Internet	4	4	8	0%
Instituciones	11	0	11	0%
TOTAL	5,466	722	6,188	100%

Gráfico 1



Resolución de Quejas

En agosto se resolvieron 210 quejas: 46 por mediación y 164 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 115; en las Sedes Departamentales 50, en el Departamento Jurídico 31 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 14. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 962 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de Quejas

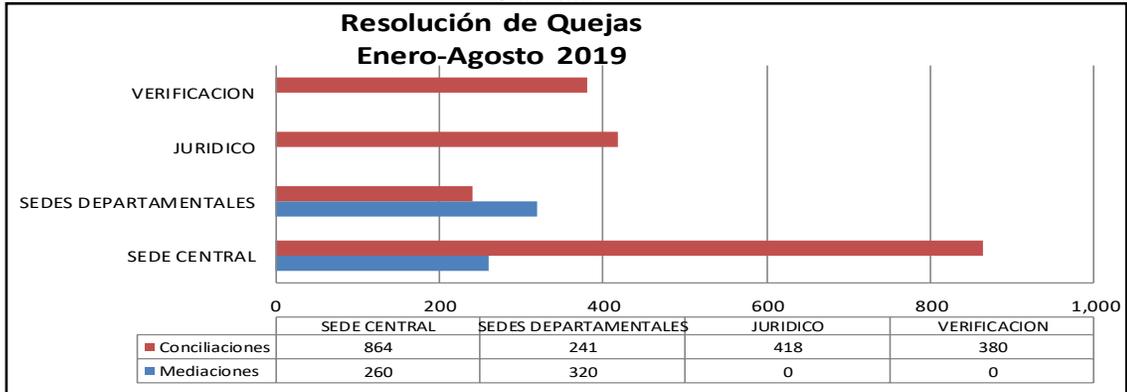
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	25	21			46
Conciliaciones	90	29	31	14	164
	115	50	31	14	210
Asesorías y Consultas	962				962
Total	962				962

En lo que va del año 2019, se han resuelto 2,483 quejas; 1,903 por conciliación y 580 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,124; en las Sedes Departamentales 561; en el Departamento Jurídico 418 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 380, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 6,801 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Agosto 2019

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	260	320	0	0	580
Conciliaciones	864	241	418	380	1,903
Total	1,124	561	418	380	2,483
Asesorías y Consultas	7,763				7,763
TOTAL	7,763				7,763

Grafico 2



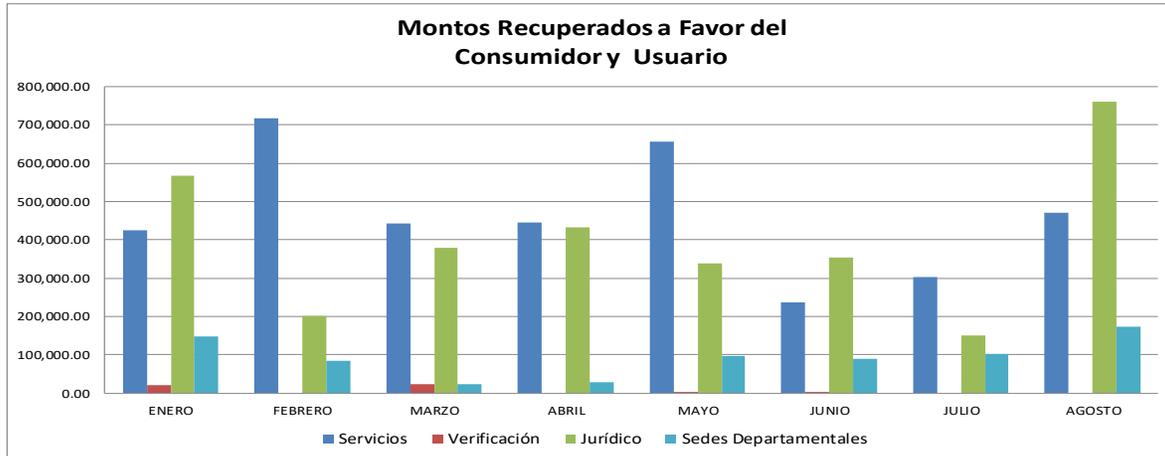
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En agosto, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de siete millones seiscientos setenta y un mil trescientos noventa y tres quetzales exactos (Q.7,671,393.00). En la Sede Central Q.6,925,995.92 y las Sedes Departamentales Q.745,397.08, 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	
Enero	Reembolso monetario	128,787.87	21,711.79	168,290.12	15,896.71	334,686.49	
	Restitución de bienes	141,985.96	0.00	248,974.95	122,765.01	513,725.92	
	Rescisión de contratos	152,991.50	0.00	151,147.37	9,498.00	313,636.87	
	ENERO	423,765.33	21,711.79	568,412.44	1,013,889.56	148,159.72	1,162,049.28
Febrero	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
	FEBRERO	716,228.92	0.00	201,148.83	917,377.75	85,052.89	1,002,430.64
Marzo	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
	MARZO	443,577.28	24,121.82	378,748.51	846,447.61	23,617.31	870,064.92
Abril	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
	ABRIL	444,294.70	0.00	431,350.00	875,644.70	27,180.66	902,825.36
Mayo	Reembolso monetario	290,912.11	850.00	219,685.19	511,447.30	24,400.05	535,847.35
	Restitución de bienes	217,126.16	0.00	118,925.61	336,051.77	57,691.04	393,742.81
	Rescisión de contratos	148,048.25	0.00	0.00	148,048.25	14,097.03	162,145.28
	MAYO	656,086.52	850.00	338,610.80	995,547.32	96,188.12	1,091,735.44
Junio	Reembolso monetario	133,387.29	3,595.51	212,530.23	349,513.03	19,583.50	369,096.53
	Restitución de bienes	17,142.20	0.00	83,529.55	100,671.75	60,845.45	161,517.20
	Rescisión de contratos	84,993.00	0.00	56,507.00	141,500.00	0.00	150,674.00
	JUNIO	235,522.49	3,595.51	352,566.78	591,684.78	89,602.95	681,287.73
Julio	Reembolso monetario	148,798.73	0.00	63,280.68	212,079.41	28,784.00	240,863.41
	Restitución de bienes	57,660.22	0.00	64,232.00	121,892.22	64,718.60	186,610.82
	Rescisión de contratos	96,338.12	0.00	22,878.00	119,216.12	8,190.00	127,406.12
	JULIO	302,797.07	0.00	150,390.68	453,187.75	101,692.60	554,880.35
Agosto	Reembolso monetario	293,901.18	0.00	541,392.12	835,293.30	27,799.00	863,092.30
	Restitución de bienes	42,679.62	0.00	154,478.13	197,157.75	115,628.93	312,786.68
	Rescisión de contratos	134,861.00	0.00	64,904.40	199,765.40	30,474.90	230,240.30
	AGOSTO	471,441.80	0.00	760,774.65	1,232,216.45	173,902.83	1,406,119.28
TOTAL	3,693,714.11	50,279.12	3,182,002.69	6,925,995.92	745,397.08	7,671,393.00	

Grafico 3



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

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

En agosto, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 6 conferencias; 1) Centro Nacional de Meteorología –CENAME-; 2) Grupo del Sector Hotelero de Antigua Guatemala; 3) Servicios de Peaje VAS; 4) HABITAT, Condado Concepción; 5) Empresa de Servicios de Desechos BIOTRASH; y 6) Universidad Internaciones; asistiendo 260 personas y se distribuyeron 1,560 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 33 conferencias, asistieron 981 personas y se distribuyeron 1,880 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 6
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	6	33	39
Asistentes a conferencias	260	981	1,241
Material Distribuido	1,560	1,880	3,440

En lo que va del año, se han realizado 330 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 13,878 personas, asimismo, se distribuyeron 45,079 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 7
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Enero - Agosto 2019

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	101	229	330
Asistentes a conferencias	5,279	8,599	13,878
Material Distribuido	23,710	21,369	45,079

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

En agosto se autorizaron 90 libros de quejas: 55 libros en la Sede Central y 35 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 64 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 32 en las Sede Central y 32 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, no se recibieron expedientes, como se detalla a continuación.

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

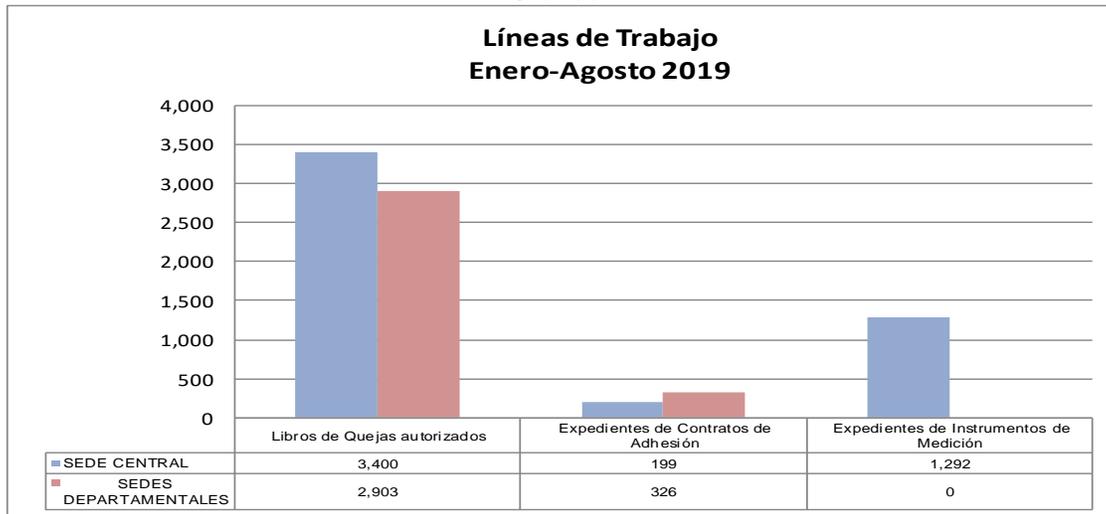
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	55	35	90
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	32	32	64
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

En lo que va del año, se han autorizado 6,303 libros de quejas; 3,400 en la Sede Central y 2,903 en las Sedes Departamentales, se han recibido 525 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 199 en la Sede Central y 326 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,292 expedientes.

Cuadro 9
Asesoría al Proveedor
Enero – Agosto 2019

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	3,400	2,903	6,303
Expedientes de Contratos de Adhesión	199	326	525
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,292	0	1,292

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 10
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
Libros de quejas	884	7,607
Exhibición de Precios	581	3,699
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	120	1,873
Registro, aprobación y colocación de calcomanías a instrumentos de medición y pesaje	0	0
Instrumentos de Medición y Pesaje	30	263
Peso Exacto en Productos Empacados	200	2,176
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	52	387
Plantas y Expendios de Gas	0	154
Publicidad Engañosa	0	126
Precios de Canasta Básica	1,051	9,079
Monitoreos de otros productos	366	3,241
Precios de Combustibles	557	4,498
Precios de Gas Propano	440	3,547
Colegios	29	687
Verificación Plan Belén	0	249

Plan Centinela

En el marco de este plan, en agosto 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, TOTONICAPÁN, QUETZALTENANGO, SUCHITEPEQUEZ, RETALHULEU Y SAN MARCOS	50	1	1	406	5	50
ABRIL	GUATEMALA, ESCUINTLA, SUCHITEPEQUEZ, PETEN Y CHIQUIMULA	50	3	3	382	0	50
MAYO	GUATEMALA, ESCUINTLA Y JALAPA	40	0	0	322	0	40
JUNIO	GUATEMALA, EL PROGRESO, SUCHITEPEQUEZ, RETALHULEU Y BAJA VERAPAZ	61	1	1	474	0	61
JULIO	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO Y JUTIAPA	50	0	0	390	0	50
AGOSTO	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, ESCUINTLA Y SANTA ROSA	52	2	1	382	0	52
TOTAL		387	8	7	2,975	5	387

Proceso Jurídico Sancionatorio

En agosto se impusieron 61 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

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
Por quejas	59	501
Apercibimientos escritos/públicos	2	58
TOTAL	61	559

En agosto, el Departamento Jurídico emitió 30 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad

CONCEPTO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	30	566
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	853
TOTAL	30	1,419