

Informe al Despacho

DICIEMBRE 2019

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 655 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 60% fueron contra comercios; el 17% por Telefonía y el 5% contra Colegios y Bancos, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

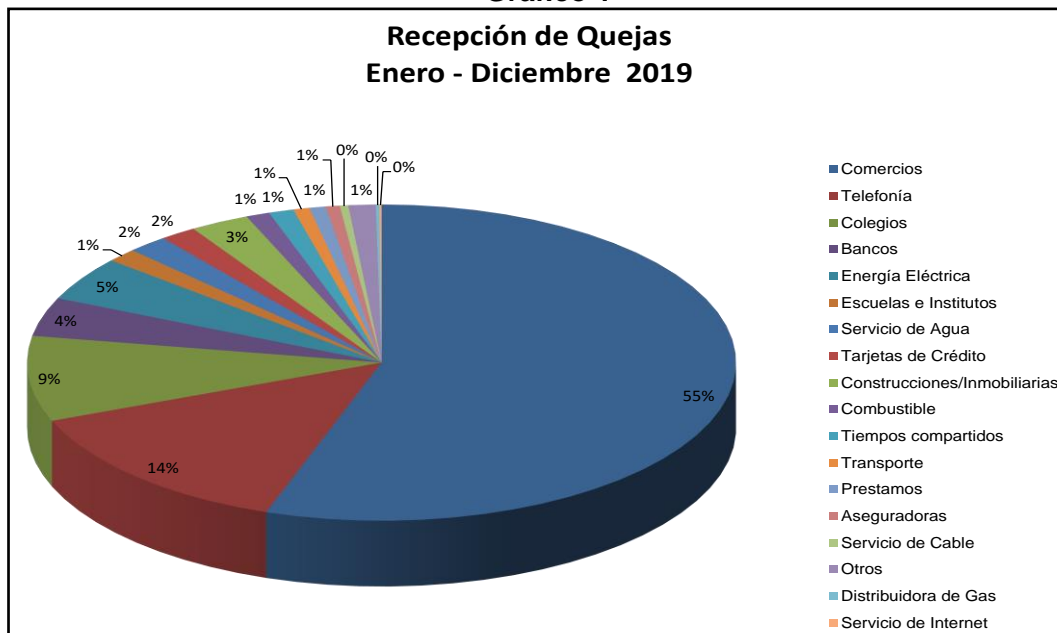
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	368	23	391	60%
Telefonía	110	3	113	17%
Colegios	32	2	34	5%
Bancos	31	0	31	5%
Servicio de Agua	5	1	6	1%
Energía Eléctrica	11	12	23	4%
Escuelas e Institutos	3	0	3	0%
Tarjetas de Crédito	11	0	11	2%
Construcciones/Inmobiliarias	16	0	16	2%
Combustible	5	0	5	1%
Tiempos compartidos	3	0	3	0%
Transporte	2	0	2	0%
Prestamos	1	0	1	0%
Aseguradoras	4	0	4	1%
Otros	4	3	7	1%
Servicio de Cable	1	0	1	0%
Distribuidora de Gas	4	0	4	1%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	0	0	0	0%
TOTAL	611	44	655	100%

En lo que va del año, se han recibido 9,179 quejas; 8,104 en la Sede Central y 1,075 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Diciembre 2019

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	4,603	461	5,064	55%
Telefonía	1,194	63	1,257	14%
Colegios	705	93	798	9%
Bancos	345	18	363	4%
Energía Eléctrica	125	289	414	5%
Escuelas e Institutos	124	3	127	1%
Servicio de Agua	119	50	169	2%
Tarjetas de Crédito	137	15	152	2%
Construcciones/Inmobiliarias	233	14	247	3%
Combustible	98	1	99	1%
Tiempos compartidos	102	2	104	1%
Transporte	68	0	68	1%
Prestamos	68	0	68	1%
Aseguradoras	59	0	59	1%
Servicio de Cable	32	3	35	0%
Otros	58	56	114	1%
Distribuidora de Gas	13	2	15	0%
Servicio de Internet	4	5	9	0%
Instituciones	17	0	17	0%
TOTAL	8,104	1,075	9,179	100%

Gráfico 1



Resolución de Quejas

En diciembre se resolvieron 149 quejas: 47 por mediación y 102 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 56; en las Sedes Departamentales 49, en el Departamento Jurídico 16 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 28. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 764 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de Quejas

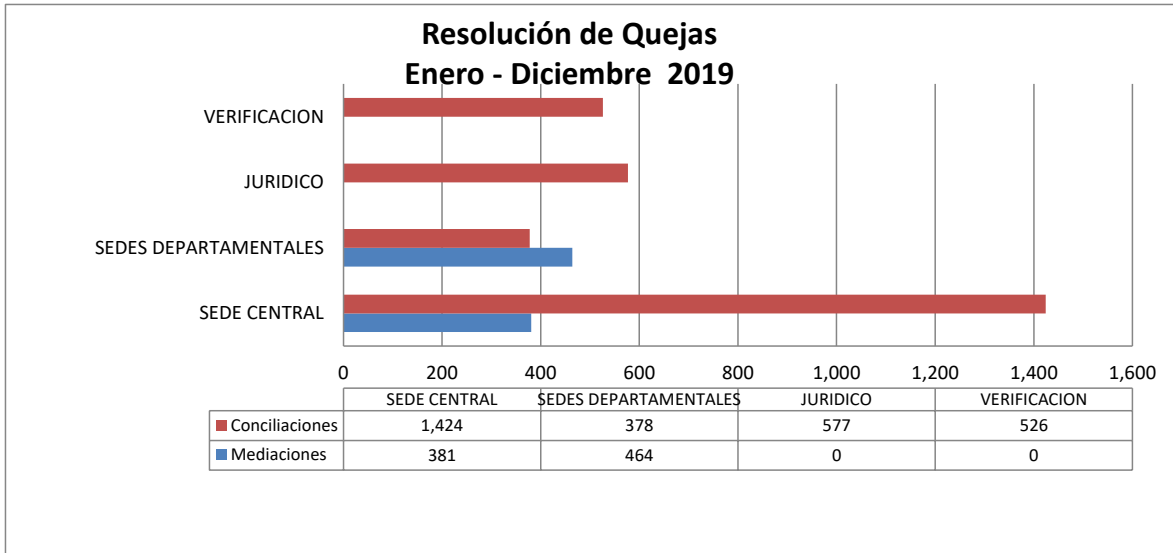
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	24	23			47
Conciliaciones	32	26	16	28	102
	56	49	16	28	149
Asesorías y Consultas	764				764
Total	764				764

En lo que va del año 2019, se han resuelto 3,750 quejas; 2,905 por conciliación y 845 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,805; en las Sedes Departamentales 842; en el Departamento Jurídico 577 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 526, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 11,469 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Diciembre 2019

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	381	464	0	0	845
Conciliaciones	1,424	378	577	526	2,905
Total	1,805	842	577	526	3,750
Asesorías y Consultas	11,469				11,469
TOTAL	11,469				11,469

Grafico 2



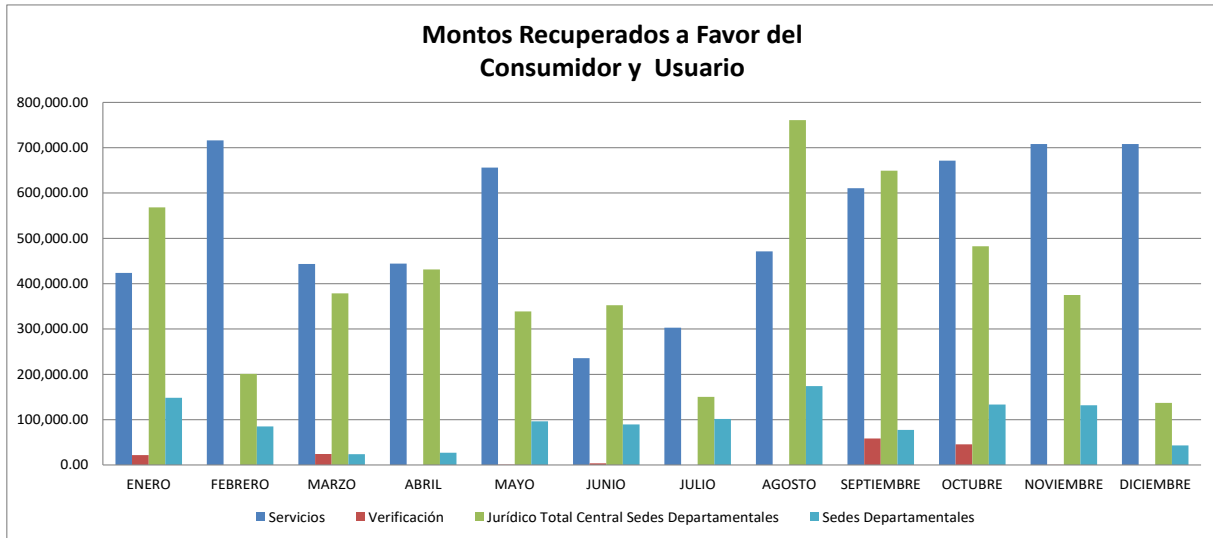
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En diciembre, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de doce millones quinientos dos mil novecientos ocho quetzales con setenta y ocho centavos (Q.12,502,908.78). En la Sede Central Q.11,371,607.59 y las Sedes Departamentales Q.1,131,301.20, 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	1,162,049.28
Febrero	Reembolso monetario	139,544.50	0.00	162,418.54	25,184.00	327,147.04
	Restitución de bienes	188,001.81	0.00	38,730.29	59,868.89	286,600.99
	Rescisión de contratos	388,682.61	0.00	0.00	0.00	388,682.61
	FEBRERO	716,228.92	0.00	201,148.83	917,377.75	1,002,430.64
Marzo	Reembolso monetario	149,259.83	24,121.82	213,485.00	3,050.00	389,916.65
	Restitución de bienes	176,337.45	0.00	53,551.01	20,567.31	250,455.77
	Rescisión de contratos	117,980.00	0.00	111,712.50	0.00	229,692.50
	MARZO	443,577.28	24,121.82	378,748.51	846,447.61	870,064.92
Abril	Reembolso monetario	278,628.97	0.00	108,824.95	387,453.92	397,145.92
	Restitución de bienes	72,785.73	0.00	322,525.05	395,310.78	412,799.44
	Rescisión de contratos	92,880.00	0.00	0.00	92,880.00	92,880.00
	ABRIL	444,294.70	0.00	431,350.00	875,644.70	902,825.36
Mayo	Reembolso monetario	290,912.11	850.00	219,685.19	511,447.30	535,847.35
	Restitución de bienes	217,126.16	0.00	118,925.61	336,051.77	393,742.81
	Rescisión de contratos	148,048.25	0.00	0.00	148,048.25	162,145.28
	MAYO	656,086.52	850.00	338,610.80	995,547.32	1,091,735.44
Junio	Reembolso monetario	133,387.29	3,595.51	212,530.23	349,513.03	369,096.53
	Restitución de bienes	17,142.20	0.00	83,529.55	100,671.75	161,517.20
	Rescisión de contratos	84,993.00	0.00	56,507.00	141,500.00	150,674.00
	JUNIO	235,522.49	3,595.51	352,566.78	591,684.78	681,287.73
Julio	Reembolso monetario	148,798.73	0.00	63,280.68	212,079.41	240,863.41
	Restitución de bienes	57,660.22	0.00	64,232.00	121,892.22	186,610.82
	Rescisión de contratos	96,338.12	0.00	22,878.00	119,216.12	127,406.12
	JULIO	302,797.07	0.00	150,390.68	453,187.75	554,880.35
Agosto	Reembolso monetario	293,901.18	0.00	541,392.12	835,293.30	863,092.30
	Restitución de bienes	42,679.62	0.00	154,478.13	197,157.75	312,786.68
	Rescisión de contratos	134,861.00	0.00	64,904.40	199,765.40	230,240.30
	AGOSTO	471,441.80	0.00	760,774.65	1,232,216.45	1,406,119.28
Septiembre	Reembolso monetario	113,742.21	58,298.06	148,469.98	320,510.25	334,313.08
	Restitución de bienes	285,678.78	0.00	495,662.74	781,341.52	844,950.27
	Rescisión de contratos	211,075.26	0.00	5,050.00	216,125.26	216,125.26
	SEPTIEMBRE	610,496.25	58,298.06	649,182.72	1,317,977.03	1,395,388.61
Octubre	Reembolso monetario	211,019.76	45,378.63	258,641.99	515,040.38	555,996.38
	Restitución de bienes	207,416.50	0.00	223,904.30	431,320.80	512,328.80
	Rescisión de contratos	253,016.50	0.00	0.00	253,016.50	264,512.89
	OCTUBRE	671,452.76	45,378.63	482,546.29	1,199,377.68	1,332,838.07
Noviembre	Reembolso monetario	457,202.51	400.00	250,570.72	708,173.23	757,402.55
	Restitución de bienes	171,240.42		103,364.25	274,604.67	357,318.34
	Rescisión de contratos	79,667.50		21,066.50	100,734.00	100,734.00
	NOVIEMBRE	708,110.43	400.00	375,001.47	1,083,511.90	1,215,454.89
Diciembre	Reembolso monetario	146,670.20	0.00	126,848.62	273,518.82	288,530.82
	Restitución de bienes	423,472.89	0.00	9,892.85	433,365.74	441,170.39
	Rescisión de contratos	137,780.50	0.00	80.00	137,860.50	158,133.01
	DICIEMBRE	707,923.59	0.00	136,821.47	844,745.06	887,834.22
TOTAL	6,391,697.14	154,355.81	4,825,554.64	11,371,607.59	1,131,301.20	12,502,908.79

Grafico 3



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

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

En diciembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 5 conferencias; 1) Grupo Altamira (Dos grupos); 2) Grupo de participantes en el Plan Belén; 3) Personal de nuevo ingreso; 4) Corporación de Confianza, S.A. Gasolinera Don Arturo; asistiendo 148 personas y se distribuyeron 888 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 78 conferencias, asistieron 4,121 personas y se distribuyeron 4,958 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	5	78	83
Asistentes a conferencias	148	4,121	4,269
Material Distribuido	888	4,958	5,846

En lo que va del año, se han realizado 637 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 25,158 personas, asimismo, se distribuyeron 71,445 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 7
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Enero – Diciembre 2019

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	137	500	637
Asistentes a conferencias	6,992	18,166	25,158
Material Distribuido	33,992	37,453	71,445

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

En diciembre se autorizaron 268 libros de quejas: 158 libros en la Sede Central y 110 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 28 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 8 en las Sede Central y 20 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

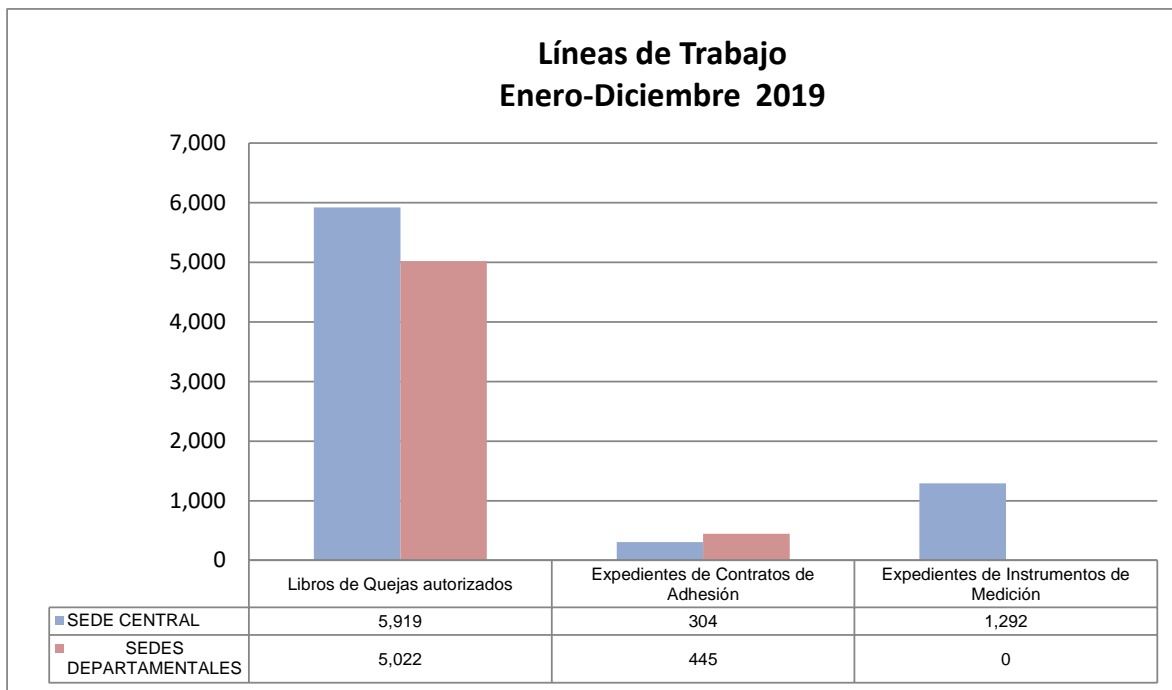
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	158	110	268
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	8	20	28
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

En lo que va del año, se han autorizado 10,941 libros de quejas; 5,919 en la Sede Central y 5,022 en las Sedes Departamentales, se han recibido 749 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 304 en la Sede Central y 445 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 – Diciembre 2019

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	5,919	5,022	10,941
Expedientes de Contratos de Adhesión	304	445	749
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 Diciembre en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

Cuadro 10
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Libros de quejas	200	11,108
Exhibición de Precios	80	4,431
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	80	2,585
Registro, aprobación y colocación de calcomanías a instrumentos de medición y pesaje	0	0
Instrumentos de Medición y Pesaje	40	383
Peso Exacto en Productos Empacados	50	2,626
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	57	609
Plantas y Expendios de Gas	7	164
Publicidad Engañosa	0	204
Precios de Canasta Básica	115	11,020
Monitoreos de otros productos	66	4,279
Precios de Combustibles	135	6,111
Precios de Gas Propano	135	4,803
Colegios	25	978
Verificación Plan Belén	103	249

Plan Centinela

En el marco de este plan, en Diciembre 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, 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
SEPTIEMBRE	GUATEMALA, CHIMALTENANGO, BAJA VERAPAZ Y ALTA VERAPAZ	42	0	0	266	2	42
OCTUBRE	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, ESCUINTLA, SOLOLA, QUICHE, PETEN E IZABAL	68	2	2	445	0	68
NOVIEMBRE	GUATEMALA, CHIMALTENANGO, QUETZALTENANGO, TONONICAPÁN Y HUEHUETENANGO	55	0	1	412	0	55
DICIEMBRE	GUATEMALA, SAN MARCOS, QUICHE Y JALAPA	57	0	0	364	7	57
TOTAL		609	10	10	4,462	14	609

Proceso Jurídico Sancionatorio

En diciembre se impusieron 44 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
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	37	704
Apercibimientos escritos/públicos	7	74
TOTAL	44	778

En diciembre, el Departamento Jurídico se emitieron 15 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad

CONCEPTO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	15	756
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	853
TOTAL	15	1,609