

# Información Estadística FEBRERO 2019

## Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,016 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 51% fueron contra comercios; el 17% por Colegios y el 10% por Telefonía, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	477	40	517	51%
Telefonía	101	4	105	10%
Colegios	151	18	169	17%
Bancos	25	0	25	2%
Servicio de Agua	14	15	29	3%
Energía Eléctrica	12	17	29	3%
Escuelas e Institutos	35	0	35	3%
Tarjetas de Crédito	19	3	22	2%
Construcciones/Inmobiliarias	12	0	12	1%
Combustible	15	0	15	1%
Tiempos compartidos	9	1	10	1%
Transporte	9	0	9	1%
Prestamos	14	0	14	1%
Aseguradoras	8	0	8	1%
Otros	0	6	6	1%
Servicio de Cable	4	0	4	0%
Distribuidora de Gas	4	1	5	0%
Servicio de Internet	1	0	1	0%
Instituciones	1	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>911</b>	<b>105</b>	<b>1,016</b>	<b>100%</b>

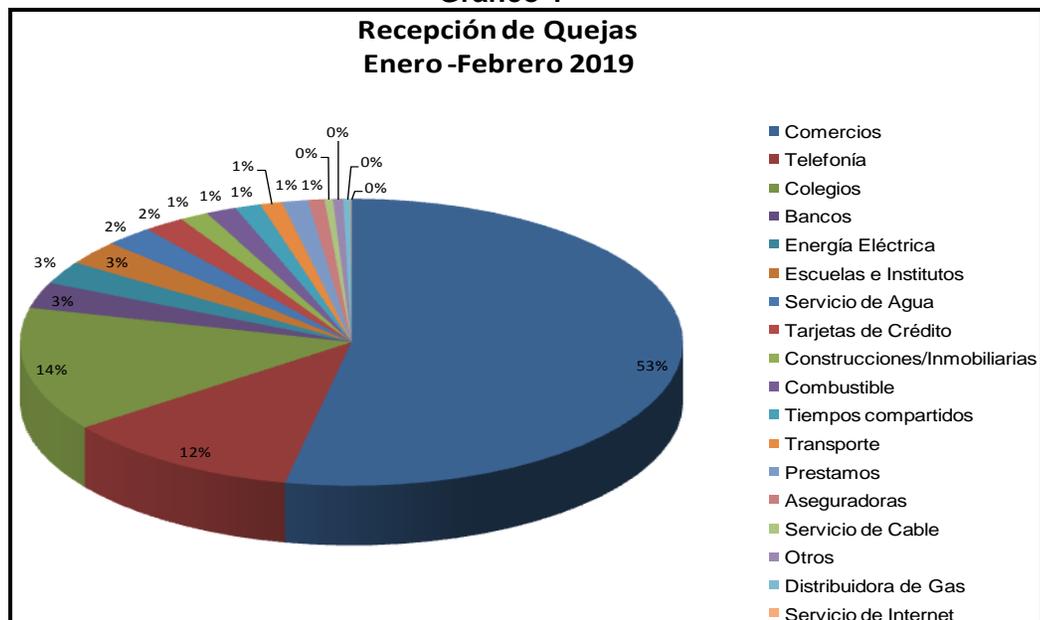
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 2,224 quejas; 2,012 en la Sede Central y 212 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

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

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-MARZO	PORCENTAJE
Comercios	1100	83	1,183	53%
Telefonia	252	7	259	12%
Colegios	274	37	311	14%
Bancos	61	4	65	3%
Energía Eléctrica	23	34	57	3%
Escuelas e Institutos	61	0	61	3%
Servicio de Agua	27	25	52	2%
Tarjetas de Crédito	38	6	44	2%
Construcciones/Inmobiliarias	31	0	31	1%
Combustible	32	1	33	1%
Tiempos compartidos	27	1	28	1%
Transporte	24	0	24	1%
Prestamos	28	0	28	1%
Aseguradoras	18	0	18	1%
Servicio de Cable	8	1	9	0%
Otros	0	11	11	0%
Distribuidora de Gas	6	2	8	0%
Servicio de Internet	1	0	1	0%
Instituciones	1	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2,012</b>	<b>212</b>	<b>2,224</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1**



## Resolución de Quejas

En febrero se resolvieron 567 quejas: 137 por mediación y 430 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 398; en las Sedes Departamentales 92, en el Departamento Jurídico 23 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 154. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,639 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

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

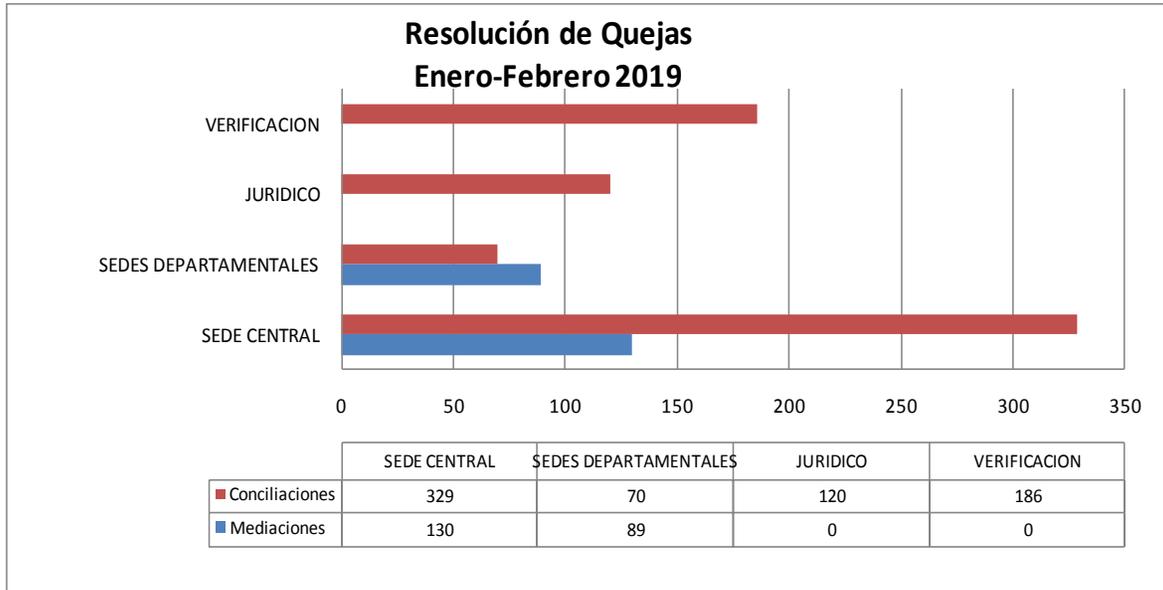
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	85	52	0	0	137
Conciliaciones	213	40	23	154	430
	<b>398</b>	<b>92</b>	<b>23</b>	<b>154</b>	<b>567</b>
Asesorías y Consultas	1,639				1,639
<b>Total</b>	<b>1,639</b>				<b>1,639</b>

En lo que va del año 2019, se han resuelto 924 quejas; 705 por conciliación y 219 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 459; en las Sedes Departamentales 159; en el Departamento Jurídico 120 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 186, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 2,813 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	130	89	0	0	219
Conciliaciones	329	70	120	186	705
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>159</b>	<b>120</b>	<b>186</b>	<b>924</b>
Asesorías y Consultas	2,813				<b>2,813</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,813</b>				<b>2,813</b>

**Grafico 2**



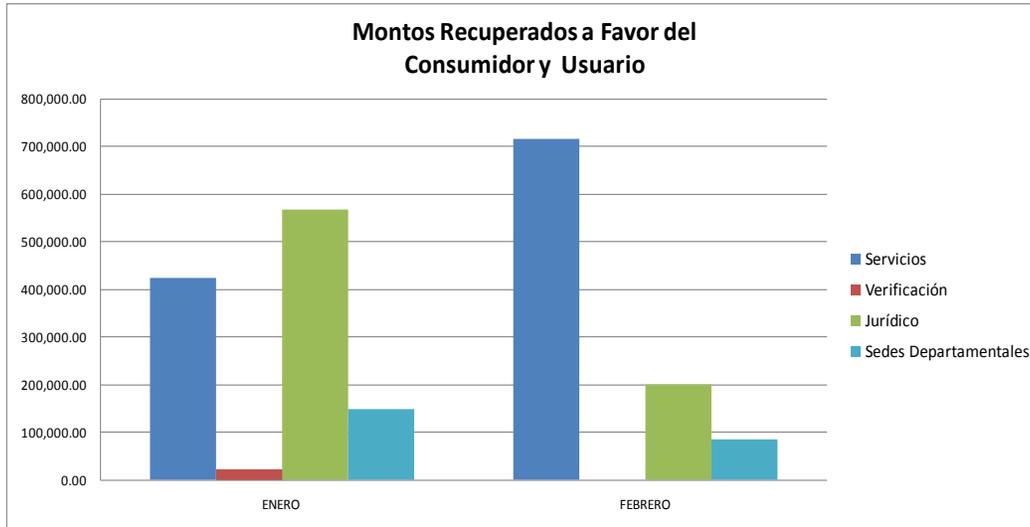
### Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En febrero, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de dos millones ciento sesenta y cuatro mil cuatrocientos setenta y nueve quetzales con noventa y dos centavos (Q.2,164,479.92). En la Sede Central Q.1,931,267.31 y las Sedes Departamentales Q.233,212.61, 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>TOTAL</b>		<b>1,139,994.25</b>	<b>21,711.79</b>	<b>769,561.27</b>	<b>1,931,267.31</b>	<b>233,212.61</b>	<b>2,164,479.92</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 febrero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, no realizó conferencias, debido a que los proveedores reprogramaron las capacitaciones para el mes de marzo.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 25 conferencias, asistieron 774 personas y se distribuyeron 1,988 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	0	25	25
Asistentes a conferencias	0	774	774
Material Distribuido	0	1,988	1,988

En lo que va del año, se han realizado 40 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 1,232, asimismo, se distribuyeron 5,495 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	0	40	40
Asistentes a conferencias	0	1,232	1,232
Material Distribuido	0	5,495	5,495

Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Promoción y Asesoría al Consumidor y Sedes Departamentales.

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

En febrero se autorizaron 907 libros de quejas: 498 libros en la Sede Central y 409 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 95 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 22 en las Sede Central y 73 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 791 expediente, como se detalla a continuación.

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

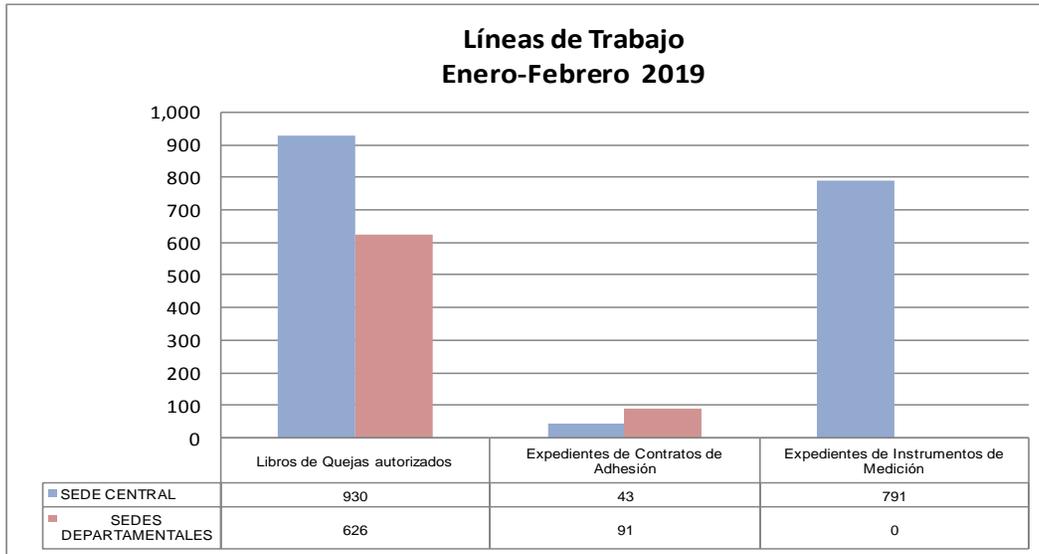
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	498	409	907
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	22	73	95
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	791	0	791

En lo que va del año, se han autorizado 1,556 libros de quejas; 930 en la Sede Central y 626 en las Sedes Departamentales, se han recibido 134 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 43 en la Sede Central y 91 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 791 expedientes.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	930	626	1,556
Expedientes de Contratos de Adhesión	43	91	134
Expedientes de Instrumentos de Medición	791	0	791

**Gráfico 4**



### Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 10  
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-FEBRERO
Libros de quejas	772	1,327
Exhibición de Precios	400	1,160
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	209	389
Registro, aprobación y colocación de calcomanías a instrumentos de medición y pesaje	0	0
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	45
Peso Exacto en Productos Empacados	300	500
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	50	84
Plantas y Expendios de Gas	50	65
Publicidad Engañosa	0	0
Precios de Canasta Básica	1,401	2,534
Monitoreos de otros productos	352	640
Precios de Combustibles	579	1,013
Precios de Gas Propano	453	886
Colegios	253	313
Verificación Plan Belén	0	249

## Plan Centinela

En el marco de este plan, en febrero 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
<b>TOTAL</b>		<b>84</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>619</b>	<b>0</b>	<b>84</b>

## Proceso Jurídico Sancionatorio

En febrero no se impusieron sanciones por el Departamento Jurídico.

En febrero, el Departamento Jurídico emitió 38 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12**  
**Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad**

CONCEPTO	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-FEBRERO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	38	67
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	853
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>920</b>