

# Informe al Despacho

## JULIO 2019

### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 586 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 55% fueron contra comercios; el 18% por Telefonía y el 6% contra Bancos y Energía Eléctrica, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

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

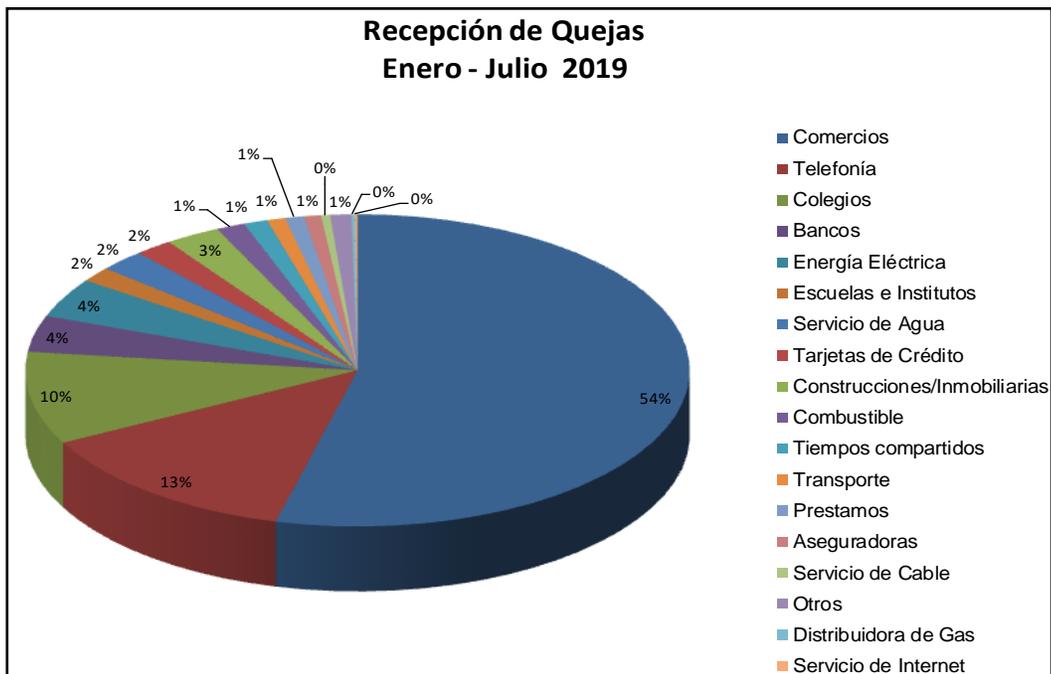
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	289	35	324	55%
Telefonía	94	9	103	18%
Colegios	16	1	17	3%
Bancos	34	3	37	6%
Servicio de Agua	3	1	4	1%
Energía Eléctrica	9	24	33	6%
Escuelas e Institutos	4	0	4	1%
Tarjetas de Crédito	5	0	5	1%
Construcciones/Inmobiliarias	26	0	26	4%
Combustible	9	0	9	2%
Tiempos compartidos	9	1	10	2%
Transporte	3	0	3	1%
Prestamos	3	0	3	1%
Aseguradoras	4	0	4	1%
Otros	1	0	1	0%
Servicio de Cable	1	0	1	0%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Servicio de Internet	2	0	2	0%
Instituciones	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>512</b>	<b>74</b>	<b>586</b>	<b>100%</b>

En lo que va del año, se han recibido 5,472 quejas; 4,847 en la Sede Central y 625 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

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

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-JULIO	PORCENTAJE
Comercios	2,676	271	2,947	54%
Telefonía	698	32	730	13%
Colegios	468	55	523	10%
Bancos	192	14	206	4%
Energía Eléctrica	60	163	223	4%
Escuelas e Institutos	85	0	85	2%
Servicio de Agua	84	38	122	2%
Tarjetas de Crédito	88	12	100	2%
Construcciones/Inmobiliarias	139	7	146	3%
Combustible	75	1	76	1%
Tiempos compartidos	62	2	64	1%
Transporte	49	0	49	1%
Prestamos	50	0	50	1%
Aseguradoras	45	0	45	1%
Servicio de Cable	23	1	24	0%
Otros	32	24	56	1%
Distribuidora de Gas	7	2	9	0%
Servicio de Internet	4	3	7	0%
Instituciones	10	0	10	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4,847</b>	<b>625</b>	<b>5,472</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1**



## Resolución de Quejas

En julio se resolvieron 238 quejas: 67 por mediación y 171 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 101; en las Sedes Departamentales 97, en el Departamento Jurídico 23 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 17. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 873 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

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

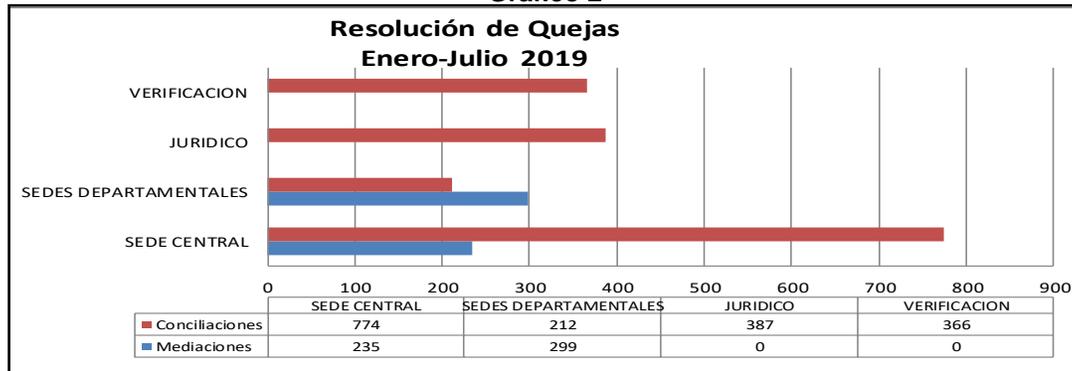
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	7	60			67
Conciliaciones	94	37	23	17	171
	<b>101</b>	<b>97</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>238</b>
Asesorías y Consultas	873				873
<b>Total</b>	<b>873</b>				<b>873</b>

En lo que va del año 2019, se han resuelto 2,273 quejas; 1,739 por conciliación y 534 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,009; en las Sedes Departamentales 511; en el Departamento Jurídico 387 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 366, 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 – Julio 2019**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	235	299	0	0	534
Conciliaciones	774	212	387	366	1,739
<b>Total</b>	<b>1,009</b>	<b>511</b>	<b>387</b>	<b>366</b>	<b>2,273</b>
Asesorías y Consultas	6,801				<b>6,801</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,801</b>				<b>6,801</b>

**Grafico 2**



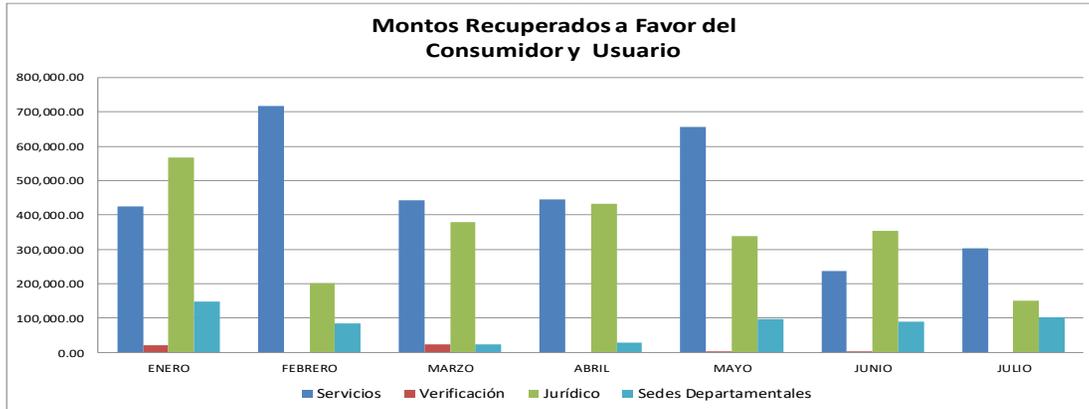
### Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En julio, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de seis millones doscientos sesenta y cinco mil doscientos setenta y tres quetzales con setenta y dos centavos (Q.6,265,273.72). En la Sede Central Q.5,693,779.47 y las Sedes Departamentales Q.571,494.25, 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>Mayo</b>						
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
<b>MAYO</b>	<b>656,086.52</b>	<b>850.00</b>	<b>338,610.80</b>	<b>995,547.32</b>	<b>96,188.12</b>	<b>1,091,735.44</b>
<b>Junio</b>						
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	9,174.00	150,674.00
<b>JUNIO</b>	<b>235,522.49</b>	<b>3,595.51</b>	<b>352,566.78</b>	<b>591,684.78</b>	<b>89,602.95</b>	<b>681,287.73</b>
<b>Julio</b>						
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
<b>JULIO</b>	<b>302,797.07</b>	<b>0.00</b>	<b>150,390.68</b>	<b>453,187.75</b>	<b>101,692.60</b>	<b>554,880.35</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3,222,272.31</b>	<b>50,279.12</b>	<b>2,421,228.04</b>	<b>5,693,779.47</b>	<b>571,494.25</b>	<b>6,265,273.72</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 julio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 16 conferencias; 1) Personal del Registro de la Propiedad Intelectual seis (6) grupos; 2) Personal del Registro Mercantil siete (7) grupos; 3) Personal de Café Saúl dos (2) grupos; 4) Personal del Programa de la Microempresa del Viceministerio de la MIPYME; asistiendo 193 personas y se distribuyeron 1,351 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 32 conferencias, asistieron 939 personas y se distribuyeron 1,756 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	16	32	48
Asistentes a conferencias	193	939	1,132
Material Distribuido	1,351	1,756	3,107

En lo que va del año, se han realizado 291 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 12,637 personas, asimismo, se distribuyeron 41,639 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	95	196	291
Asistentes a conferencias	5,019	7,618	12,637
Material Distribuido	22,150	19,489	41,639

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

En julio se autorizaron 1,050 libros de quejas: 548 libros en la Sede Central y 502 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 76 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 30 en las Sede Central y 46 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**

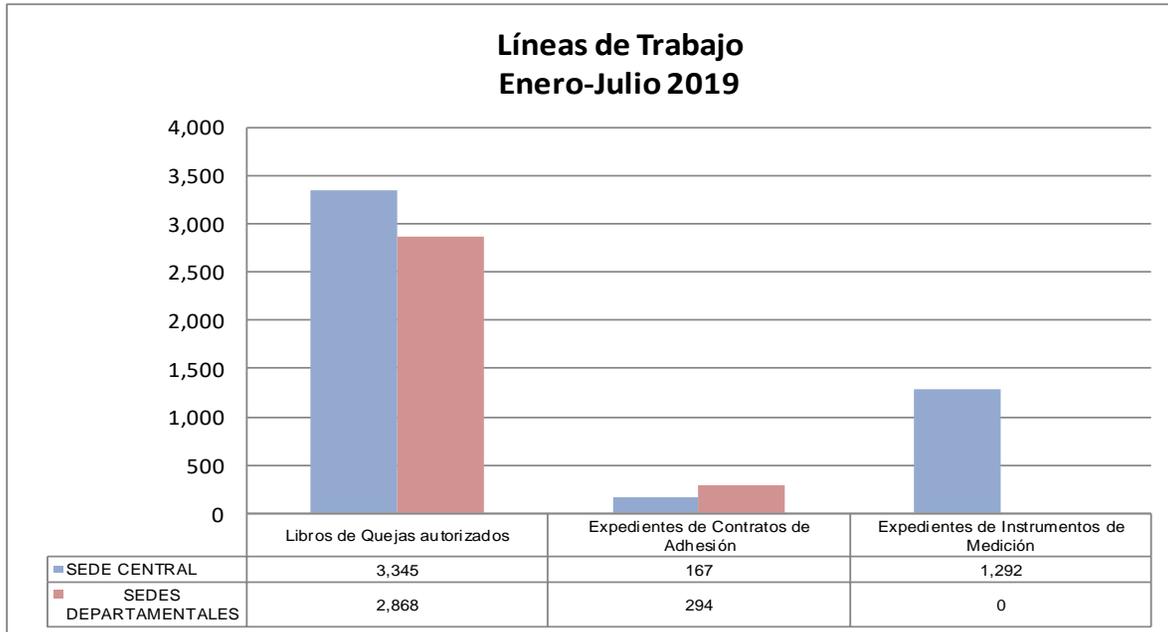
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	548	502	1,050
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	30	46	76
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

En lo que va del año, se han autorizado 6,213 libros de quejas; 3,345 en la Sede Central y 2,868 en las Sedes Departamentales, se han recibido 461 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 167 en la Sede Central y 294 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 – Julio 2019**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	3,345	2,868	6,213
Expedientes de Contratos de Adhesión	167	294	461
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 julio en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10  
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
Libros de quejas	1,304	6,723
Exhibición de Precios	0	3,118
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	180	1,753
Registro, aprobación y colocación de calcomanías a instrumentos de medición y pesaje	0	0
Instrumentos de Medición y Pesaje	40	233
Peso Exacto en Productos Empacados	200	1,976
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	50	335
Plantas y Expendios de Gas	0	154
Publicidad Engañosa	126	126
Precios de Canasta Básica	1,086	8,028
Monitoreos de otros productos	456	2,875
Precios de Combustibles	588	3,941
Precios de Gas Propano	452	3,107
Colegios	17	658
Verificación Plan Belén	0	249

## Plan Centinela

En el marco de este plan, en julio 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
<b>TOTAL</b>		<b>335</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2,593</b>	<b>5</b>	<b>335</b>

## Proceso Jurídico Sancionatorio

En julio se impusieron 57 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12**  
**Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
<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.)		<b>0</b>
Por quejas	54	<b>442</b>
Apercibimientos escritos/públicos	3	<b>56</b>
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>498</b>

En julio, el Departamento Jurídico emitió 74 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

CONCEPTO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	74	536
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	853
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>1,389</b>