Informe al Despacho
JUNIO 2019

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 636 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 54% fueron contra comercios; el 16% por Telefonía y el 7% contra Colegios, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

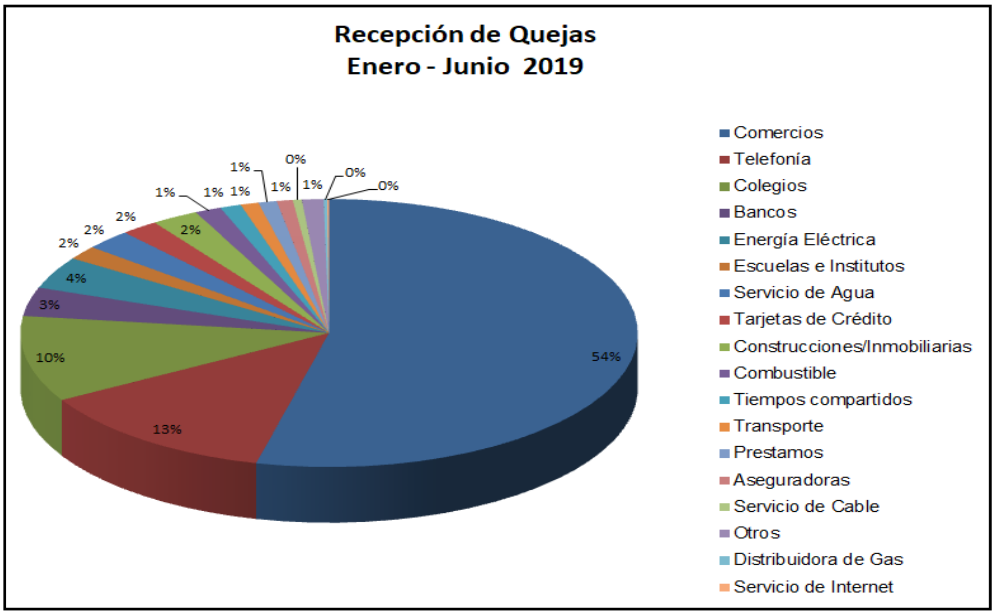
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	304	42	346	54%
Telefonía	94	8	102	16%
Colegios	39	3	42	7%
Bancos	23	2	25	4%
Servicio de Agua	10	8	18	3%
Energía Eléctrica	11	10	21	3%
Escuelas e Institutos	4	0	4	1%
Tarjetas de Crédito	13	0	13	2%
Construcciones/Inmobiliarias	15	0	15	2%
Combustible	10	0	10	2%
Tiempos compartidos	6	0	6	1%
Transporte	7	0	7	1%
Prestamos	4	0	4	1%
Aseguradoras	8	0	8	1%
Otros	8	0	8	1%
Servicio de Cable	2	0	2	0%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Servicio de Internet	0	3	3	0%
Instituciones	2	0	2	0%
TOTAL	**560**	**76**	**636**	100%

En lo que va del año, se han recibido 4,886 quejas; 4,335 en la Sede Central y 551 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Junio 2019

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-JUNIO	PORCENTAJE
Comercios	2,387	236	2,623	54%
Telefonía	604	23	627	13%
Colegios	452	54	506	10%
Bancos	158	11	169	3%
Energía Eléctrica	51	139	190	4%
Escuelas e Institutos	81	0	81	2%
Servicio de Agua	81	37	118	2%
Tarjetas de Crédito	83	12	95	2%
Construcciones/Inmobiliarias	113	7	120	2%
Combustible	66	1	67	1%
Tiempos compartidos	53	1	54	1%
Transporte	46	0	46	1%
Prestamos	47	0	47	1%
Aseguradoras	41	0	41	1%
Servicio de Cable	22	1	23	0%
Otros	31	24	55	1%
Distribuidora de Gas	7	2	9	0%
Servicio de Internet	2	3	5	0%
Instituciones	10	0	10	0%
TOTAL	**4,335**	**551**	**4,886**	**100%**

Gráfico 1



Resolución de Quejas

En junio se resolvieron 262 quejas: 44 por mediación y 218 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 67; en las Sedes Departamentales 83, en el Departamento Jurídico 86 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 26. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 878 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de Quejas

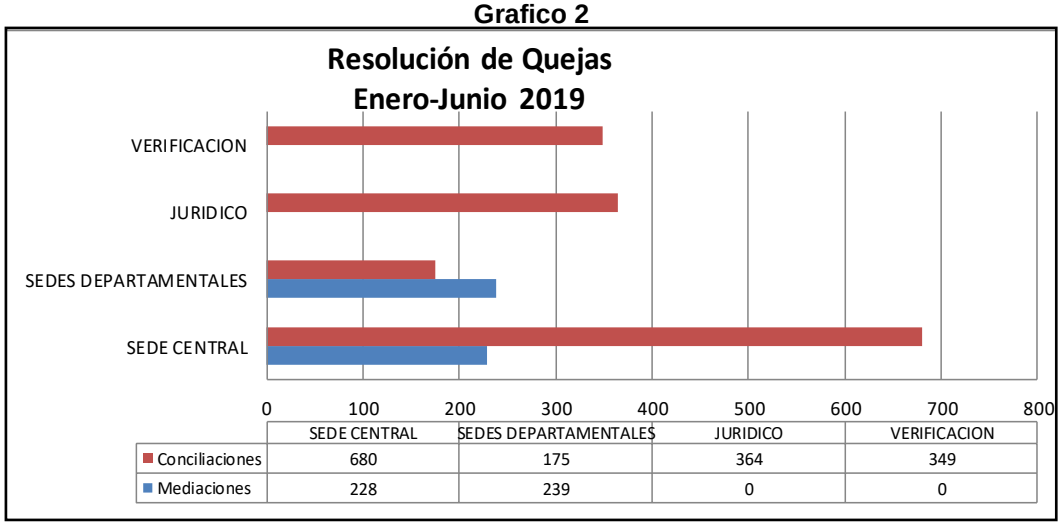
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	3	41			44
Conciliaciones	64	42	86	26	218
	67	**83**	**86**	**26**	**262**
Asesorías y Consultas	878				878
Total	**878**				**878**

En lo que va del año 2019, se han resuelto 2,035 quejas; 1,568 por conciliación y 467 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 908; en las Sedes Departamentales 414; en el Departamento Jurídico 364 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 349, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 5,928 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Junio 2019

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	228	239	0	0	467
Conciliaciones	680	175	364	349	1,568
Total	**908**	**414**	**364**	**349**	**2,035**
Asesorías y Consultas	5,928				**5,928**
TOTAL	**5,928**				**5,928**

Grafico 2



	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION
Conciliaciones	680	175	364	349
Mediaciones	228	239	0	0

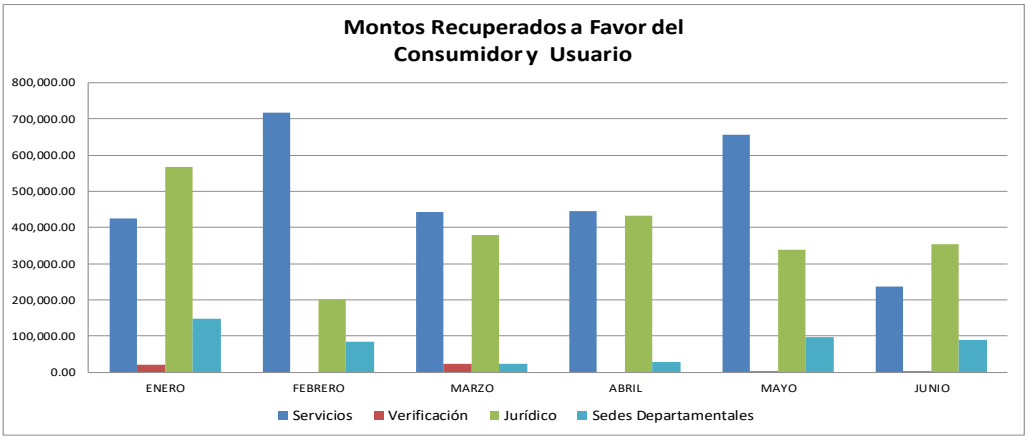
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En junio, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de cinco millones setecientos diez mil trescientos noventa y tres quetzales con treinta y siete centavos (Q.5,710,393.37). En la Sede Central Q.5,240,591.72 y las Sedes Departamentales Q.469,801.65, 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	**318,789.78**	15,896.71	**334,686.49**
	Restitución de bienes	141,985.96	0.00	248,974.95	**390,960.91**	122,765.01	**513,725.92**
	Rescisión de contratos	152,991.50	0.00	151,147.37	**304,138.87**	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	9,174.00	150,674.00
	JUNIO	**235,522.49**	**3,595.51**	**352,566.78**	**591,684.78**	**89,602.95**	**681,287.73**
TOTAL		**2,919,475.24**	**50,279.12**	**2,270,837.36**	**5,240,591.72**	**469,801.65**	**5,710,393.37**

Grafico 3



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

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

En junio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 12 conferencias; 1) Escuela Nacional de Formación Secretarial; 2) Estudiantes del ultimo grado de nivel medio del Centro Educativo Vocacional San José; 3) Personal administrativo de la Cámara Guatemalteca de la Construcción; 4) Grupo de consumidores; Personal del Registro Mercantil, Dos Grupos (2); Personal del Registro de la Propiedad Intelectual, Ocho Grupos (8), asistiendo 158 personas y se distribuyeron 950 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 21 conferencias, asistieron 732 personas y se distribuyeron 1,322 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, 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	12	21	33
Asistentes a conferencias	158	732	890
Material Distribuido	950	1,322	2,272

En lo que va del año, se han realizado 243 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 11,505 personas, asimismo, se distribuyeron 38,532 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	79	164	243
Asistentes a conferencias	4,826	6,679	11,505
Material Distribuido	20,799	17,733	38,532

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

En junio se autorizaron 996 libros de quejas: 520 libros en la Sede Central y 476 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 81 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 27 en las Sede Central y 54 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

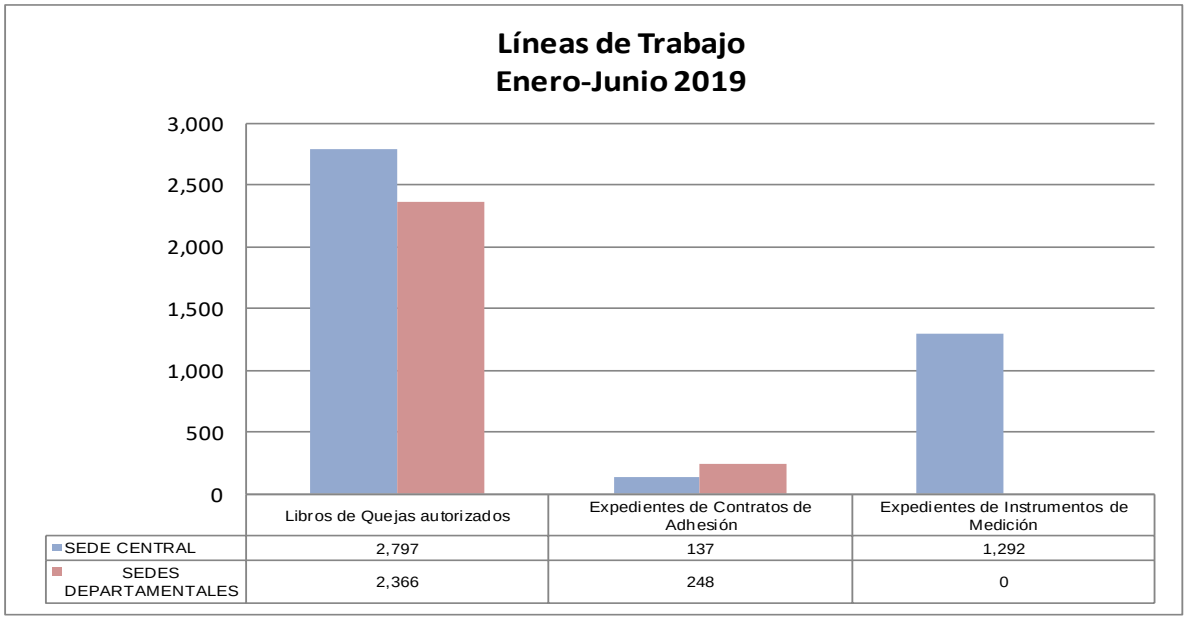
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	520	476	996
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	27	54	81
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

En lo que va del año, se han autorizado 5,163 libros de quejas; 2,797 en la Sede Central y 2,366 en las Sedes Departamentales, se han recibido 385 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 137 en la Sede Central y 248 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 – Junio 2019

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	2,797	2,366	5,163
Expedientes de Contratos de Adhesión	137	248	385
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 junio en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

Cuadro 10
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
Libros de quejas	1,145	**5,419**
Exhibición de Precios	0	**3,118**
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	254	**1,573**
Instrumentos de Medición y Pesaje	30	**193**
Peso Exacto en Productos Empacados	200	**1,776**
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	61	**285**
Plantas y Expendios de Gas	13	**154**
Publicidad Engañosa	0	**0**
Precios de Canasta Básica	1,218	**6,942**
Monitoreos de otros productos	440	**2,419**
Precios de Combustibles	660	**3,353**
Precios de Gas Propano	496	**2,655**
Colegios	19	**641**
Verificación Plan Belén	0	**249**

Plan Centinela

En el marco de este plan, en junio 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, TOTONICAPAN, 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, RETALHLEU Y BAJA VERAPAZ	61	1	1	474	0	61
TOTAL		**285**	**6**	**6**	**2,203**	**5**	**285**

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
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	15	**388**
Apercibimientos escritos/públicos	1	**53**
TOTAL	**16**	**441**

En junio, el Departamento Jurídico emitió 139 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad

CONCEPTO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	139	462
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	853
TOTAL	**139**	**1,315**