

Información Estadística

MARZO 2019

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 834 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 48% fueron contra comercios; el 13% por Telefonía y el 11% contra Colegios, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

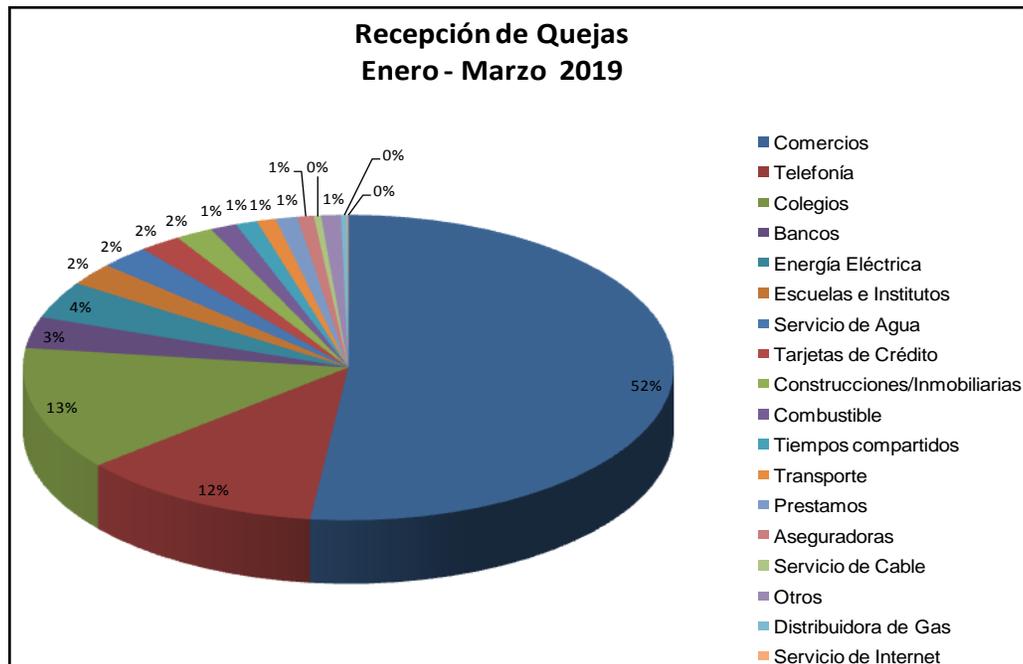
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	360	41	401	48%
Telefonía	108	2	110	13%
Colegios	82	7	89	11%
Bancos	36		36	4%
Servicio de Agua	19	4	23	3%
Energía Eléctrica	3	60	63	8%
Escuelas e Institutos	12		12	1%
Tarjetas de Crédito	15	4	19	2%
Construcciones/Inmobiliarias	26		26	3%
Combustible	7		7	1%
Tiempos compartidos	5		5	1%
Transporte	5		5	1%
Prestamos	5		5	1%
Aseguradoras	7		7	1%
Otros	12	7	19	2%
Servicio de Cable	2		2	0%
Distribuidora de Gas	1		1	0%
Servicio de Internet	1		1	0%
Instituciones	3		3	0%
TOTAL	709	125	834	100%

En lo que va del año, se han recibido 3,058 quejas; 2,721 en la Sede Central y 337 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Marzo 2019

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-MARZO	PORCENTAJE
Comercios	1460	124	1,584	52%
Telefonía	360	9	369	12%
Colegios	356	44	400	13%
Bancos	97	4	101	3%
Energía Eléctrica	26	94	120	4%
Escuelas e Institutos	73	0	73	2%
Servicio de Agua	46	29	75	2%
Tarjetas de Crédito	53	10	63	2%
Construcciones/Inmobiliarias	57	0	57	2%
Combustible	39	1	40	1%
Tiempos compartidos	32	1	33	1%
Transporte	29	0	29	1%
Prestamos	33	0	33	1%
Aseguradoras	25	0	25	1%
Servicio de Cable	10	1	11	0%
Otros	12	18	30	1%
Distribuidora de Gas	7	2	9	0%
Servicio de Internet	2	0	2	0%
Instituciones	4	0	4	0%
TOTAL	2,721	337	3,058	100%

Gráfico 1



Resolución de Quejas

En marzo se resolvieron 333 quejas: 78 por mediación y 255 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 147; en las Sedes Departamentales 59, en el Departamento Jurídico 39 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 88. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 787 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de Quejas

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	32	46			78
Conciliaciones	115	13	39	88	255
	147	59	39	88	333
Asesorías y Consultas	787				787
Total	787				787

En lo que va del año 2019, se han resuelto 1,257 quejas; 960 por conciliación y 297 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 606; en las Sedes Departamentales 218; en el Departamento Jurídico 159 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 274, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 3,600 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Marzo 2019

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	162	135	0	0	297
Conciliaciones	444	83	159	274	960
Total	606	218	159	274	1,257
Asesorías y Consultas	3,600				3,600
TOTAL	3,600				3,600

Gráfico 2



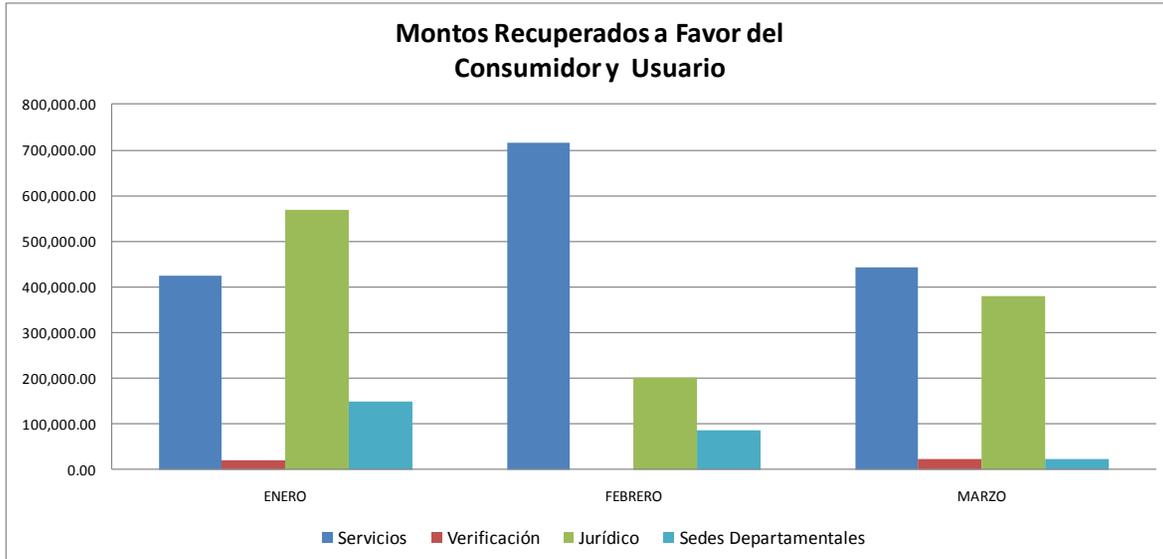
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En marzo, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de tres millones treinta y cuatro mil quinientos cuarenta y cuatro mil quetzales con ochenta y cuatro centavos (Q.3,034,544.84). En la Sede Central Q.2,777,714.92 y las Sedes Departamentales Q.256,829.92, 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
TOTAL	1,583,571.53	45,833.61	1,148,309.78	2,777,714.92	256,829.92	3,034,544.84

Grafico 3



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

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

En marzo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 2 conferencias; una por el Día Internacional de la Mujer, realizada en San José Pínula y en el Centro Comercial Naranjo Mall, asistiendo 475 personas y se distribuyeron 3,345 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 58 conferencias, asistieron 2,927 personas y se distribuyeron 5,443 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	2	58	60
Asistentes a conferencias	475	2,927	3,402
Material Distribuido	3,345	5,443	8,788

En lo que va del año, se han realizado 100 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 4,634, asimismo, se distribuyeron 14,283 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	2	98	100
Asistentes a conferencias	475	4,159	4,634
Material Distribuido	3,345	10,938	14,283

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

En marzo se autorizaron 1,005 libros de quejas: 532 libros en la Sede Central y 473 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 74 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 31 en las Sede Central y 43 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 212 expediente, como se detalla a continuación.

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

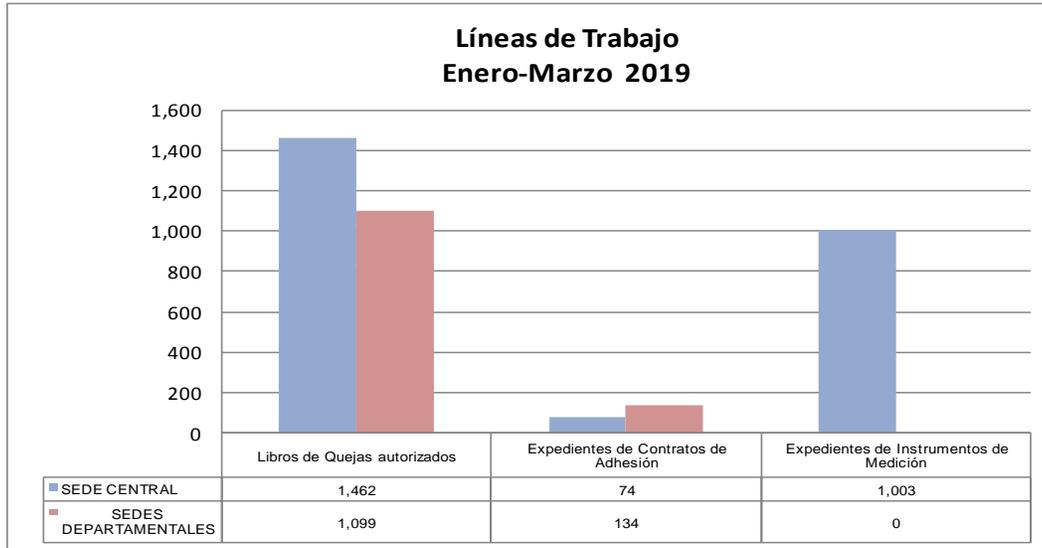
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	532	473	1,005
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	31	43	74
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	212	0	212

En lo que va del año, se han autorizado 2,561 libros de quejas; 1,462 en la Sede Central y 1,099 en las Sedes Departamentales, se han recibido 208 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 74 en la Sede Central y 134 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,003 expedientes.

Cuadro 9
Asesoría al Proveedor
Enero – Marzo 2019

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	1,462	1,099	2,561
Expedientes de Contratos de Adhesión	74	134	208
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,003	0	1,003

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 10
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	MARZO	ACUMULADO ENERO-MARZO
Libros de quejas	1,427	2,754
Exhibición de Precios	667	1,827
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	150	539
Registro, aprobación y colocación de calcomanías a instrumentos de medición y pesaje	0	0
Instrumentos de Medición y Pesaje	50	95
Peso Exacto en Productos Empacados	519	1,019
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	50	134
Plantas y Expendios de Gas	50	115
Publicidad Engañosa	0	0
Precios de Canasta Básica	1,148	3,682
Monitoreos de otros productos	373	1,013
Precios de Combustibles	552	1,565
Precios de Gas Propano	424	1,310
Colegios	127	440
Verificación Plan Belén	0	249

Plan Centinela

En el marco de este plan, en marzo 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, TONICAPAN, QUETZALTENANGO, SUCHITEPEQUEZ, RETALHULEU Y SAN MARCOS	50	1	1	406	5	50
TOTAL		134	2	2	1,025	5	134

Proceso Jurídico Sancionatorio

En marzo se impusieron 47 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas
Enero - Marzo 2018

CONCEPTO	MARZO	ACUMULADO ENERO-MARZO
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	41	290
Apercibimientos escritos/públicos	6	51
TOTAL	47	341

En marzo, el Departamento Jurídico emitió 76 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad

CONCEPTO	MARZO	ACUMULADO ENERO-MARZO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	76	143
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	853
TOTAL	76	996