

Información Estadística MAYO 2019

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 625 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 60% fueron contra comercios; el 13% por Telefonía y el 5% contra Colegios y Bancos, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

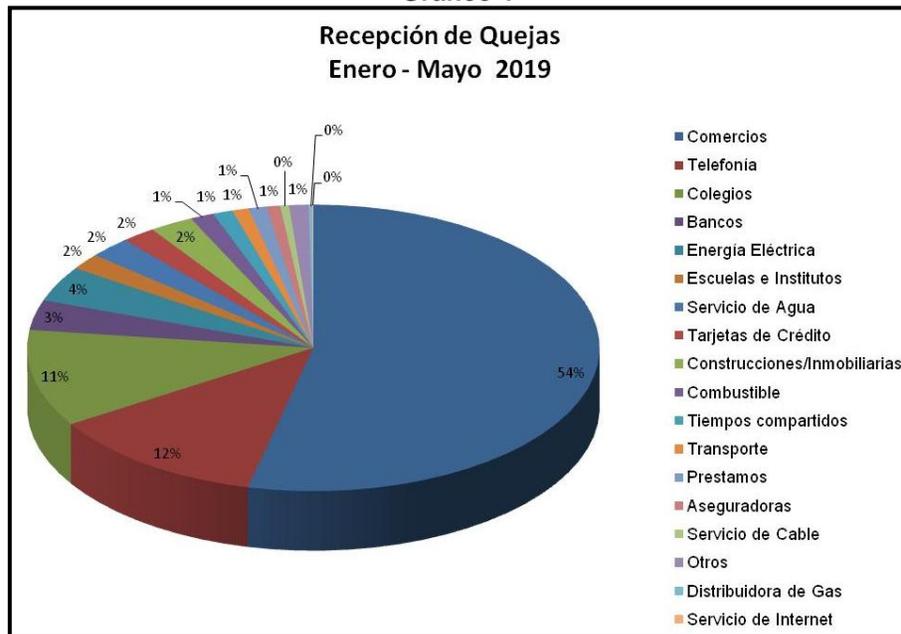
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	331	45	376	60%
Telefonía	79	3	82	13%
Colegios	26	3	29	5%
Bancos	24	5	29	5%
Servicio de Agua	11	0	11	2%
Energía Eléctrica	6	18	24	4%
Escuelas e Institutos	3	0	3	0%
Tarjetas de Crédito	8	2	10	2%
Construcciones/Inmobiliarias	18	4	22	4%
Combustible	4	0	4	1%
Tiempos compartidos	4	0	4	1%
Transporte	6	0	6	1%
Prestamos	5	0	5	1%
Aseguradoras	5	0	5	1%
Otros	5	4	9	1%
Servicio de Cable	3	0	3	0%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	3	0	3	0%
TOTAL	541	84	625	100%

En lo que va del año, se han recibido 4,250 quejas; 3,775 en la Sede Central y 475 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Mayo 2019

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-MAYO	PORCENTAJE
Comercios	2,083	194	2,277	54%
Telefonía	510	15	525	12%
Colegios	413	51	464	11%
Bancos	135	9	144	3%
Energía Eléctrica	40	129	169	4%
Escuelas e Institutos	77	0	77	2%
Servicio de Agua	71	29	100	2%
Tarjetas de Crédito	70	12	82	2%
Construcciones/Inmobiliarias	98	7	105	2%
Combustible	56	1	57	1%
Tiempos compartidos	47	1	48	1%
Transporte	39	0	39	1%
Prestamos	43	0	43	1%
Aseguradoras	33	0	33	1%
Servicio de Cable	20	1	21	0%
Otros	23	24	47	1%
Distribuidora de Gas	7	2	9	0%
Servicio de Internet	2	0	2	0%
Instituciones	8	0	8	0%
TOTAL	3,775	475	4,250	100%

Gráfico 1



Resolución de Quejas

En mayo se resolvieron 293 quejas: 79 por mediación y 214 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 150; en las Sedes Departamentales 57, en el Departamento Jurídico 76 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 10. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 709 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de Quejas

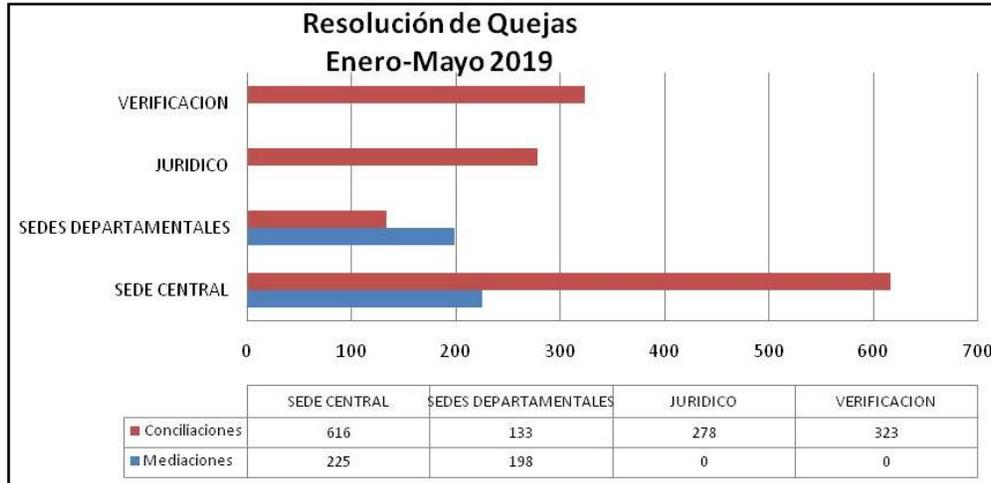
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	50	29			79
Conciliaciones	100	28	76	10	214
	150	57	76	10	293
Asesorías y Consultas	709				709
Total	709				709

En lo que va del año 2019, se han resuelto 1,773 quejas; 1,350 por conciliación y 423 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 841; en las Sedes Departamentales 331; en el Departamento Jurídico 278 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 323, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 5,050 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Mayo 2019

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	225	198	0	0	423
Conciliaciones	616	133	278	323	1,350
Total	841	331	278	323	1,773
Asesorías y Consultas	5,050				5,050
TOTAL	5,050				5,050

Grafico 2



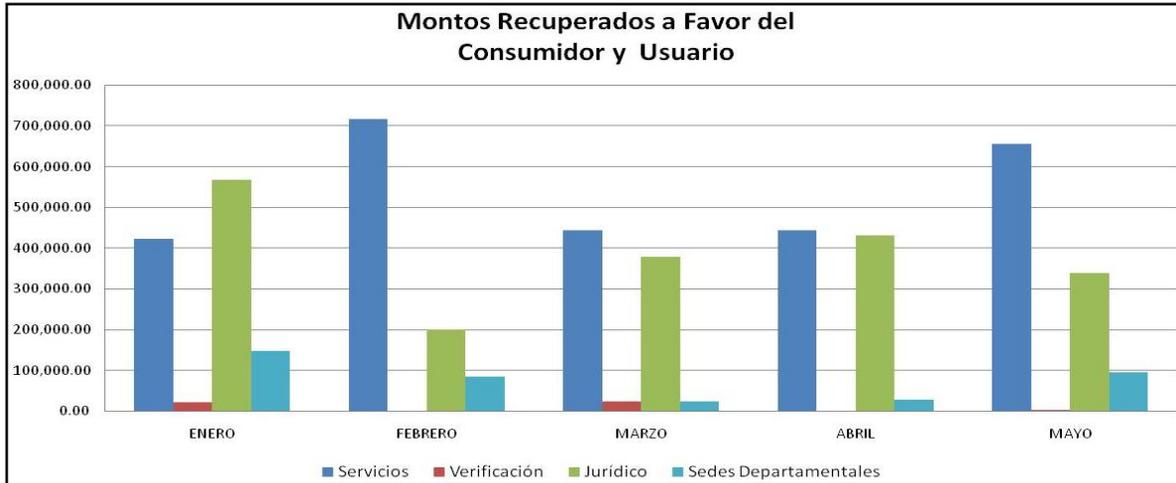
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En mayo, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de cinco millones veintinueve mil ciento cinco quetzales con sesenta y cuatro centavos (Q.5,029,105.64). En la Sede Central Q.4,648,906.94 y las Sedes Departamentales Q.380,198.70, 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
TOTAL	2,683,952.75	46,683.61	1,918,270.58	4,648,906.94	380,198.70	5,029,105.64

Grafico 3



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

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

En mayo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 4 conferencias; 1) Grupo de estudiantes de la Facultad de Derecho de la USAC; 2) Personal de la Empresa GEVEY (Grupo 1); 3) Personal de la Empresa GEVEY (Grupo 2); y 4) Grupo de Personal de nuevo ingreso de DIACO, asistiendo 40 personas y se distribuyeron 320 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 22 conferencias, asistieron 1,005 personas y se distribuyeron 2,230 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	4	22	26
Asistentes a conferencias	40	1,005	1,045
Material Distribuido	320	2,230	2,550

En lo que va del año, se han realizado 210 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 10,615 personas, asimismo, se distribuyeron 36,260 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	67	143	210
Asistentes a conferencias	4,668	5,947	10,615
Material Distribuido	19,849	16,411	36,260

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

En mayo se autorizaron 748 libros de quejas: 424 libros en la Sede Central y 324 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 38 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 9 en las Sede Central y 29 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 9 expedientes, como se detalla a continuación.

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

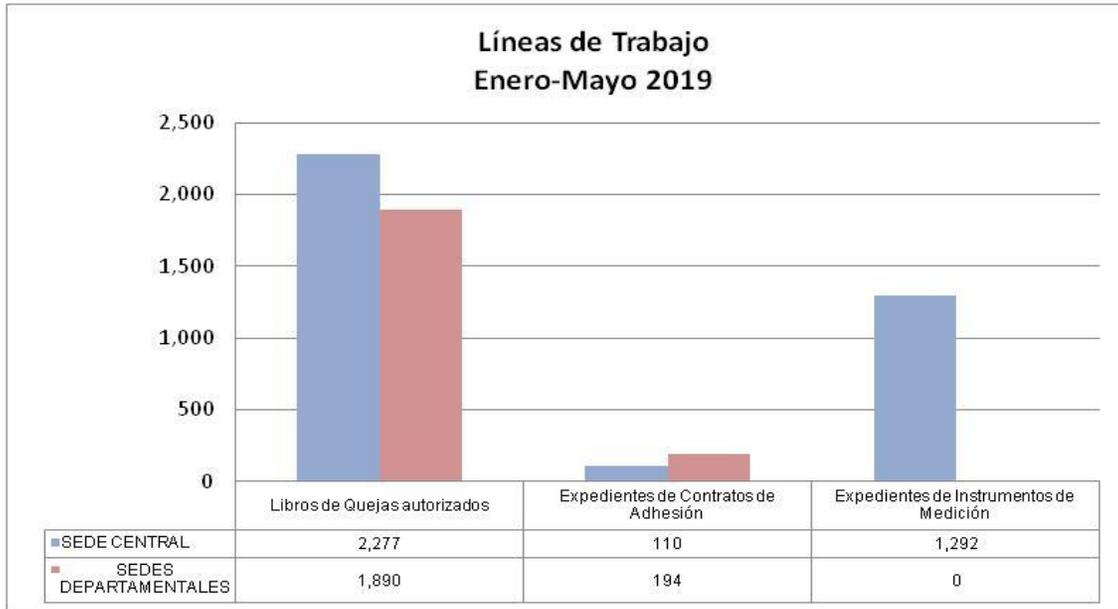
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	424	324	748
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	9	29	38
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	9	0	9

En lo que va del año, se han autorizado 4,167 libros de quejas; 2,277 en la Sede Central y 1,890 en las Sedes Departamentales, se han recibido 304 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 110 en la Sede Central y 194 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 - Mayo 2019

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	2,277	1,890	4,167
Expedientes de Contratos de Adhesión	110	194	304
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 mayo en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

Cuadro 10
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
Libros de quejas	800	4,274
Exhibición de Precios	260	3,118
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	330	1,319
Instrumentos de Medición y Pesaje	40	163
Peso Exacto en Productos Empacados	280	1,576
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	40	224
Plantas y Expendios de Gas	12	141
Publicidad Engañosa	0	0
Precios de Canasta Básica	1,091	5,724
Monitoreos de otros productos	418	1,979
Precios de Combustibles	571	2,693
Precios de Gas Propano	458	2,159
Colegios	83	622
Verificación Plan Belén	0	249

Plan Centinela

En el marco de este plan, en mayo 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, TOTONICAPÁN, 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
TOTAL		224	5	5	1,729	5	224

Proceso Jurídico Sancionatorio

En mayo se impusieron 68 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
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	67	373
Apercibimientos escritos/públicos	1	52
TOTAL	68	425

En mayo, el Departamento Jurídico emitió 125 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad

CONCEPTO	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	125	323
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	853
TOTAL	125	1,176