

Informe al Despacho

NOVIEMBRE 2019

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 845 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 59% fueron contra comercios; el 12% por Telefonía y el 9% contra Colegios, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

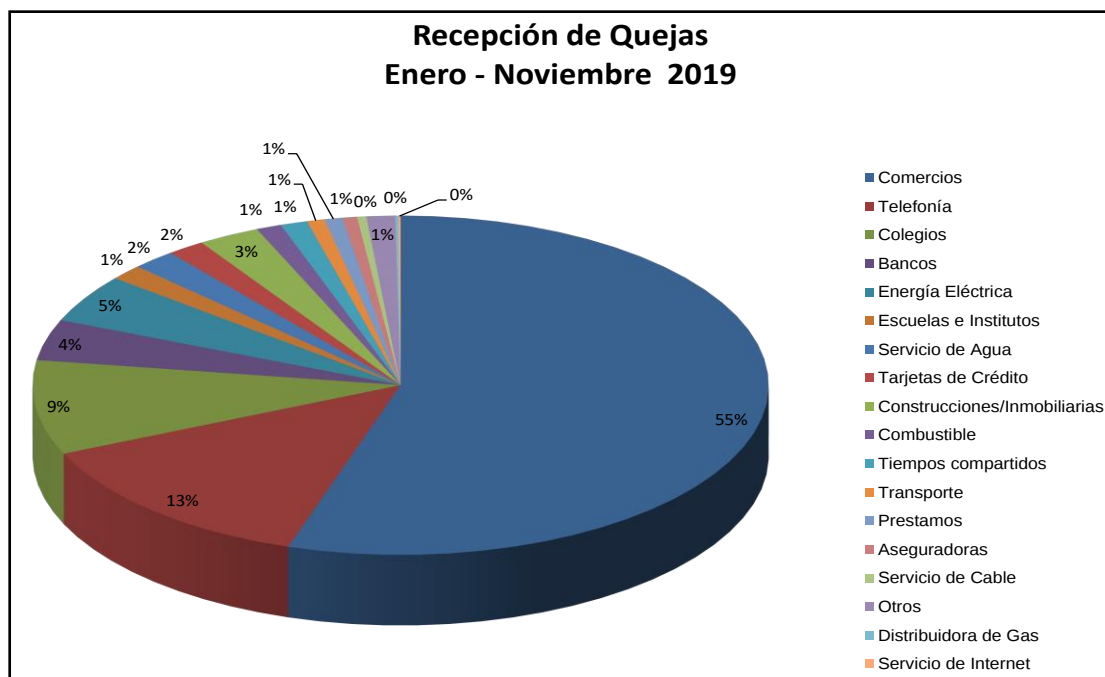
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	440	62	502	59%
Telefonía	97	6	103	12%
Colegios	58	17	75	9%
Bancos	25		25	3%
Servicio de Agua	7	9	16	2%
Energía Eléctrica	10	31	41	5%
Escuelas e Institutos	7	2	9	1%
Tarjetas de Crédito	13		13	2%
Construcciones/Inmobiliarias	25		25	3%
Combustible	5		5	1%
Tiempos compartidos	6		6	1%
Transporte	2		2	0%
Prestamos	3		3	0%
Aseguradoras	4		4	0%
Otros	6	5	11	1%
Servicio de Cable	1	1	2	0%
Distribuidora de Gas	0		0	0%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Instituciones	2		2	0%
TOTAL	711	134	845	100%

En lo que va del año, se han recibido 8,524 quejas; 7,493 en la Sede Central y 1,031 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Noviembre 2019

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-NOVIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	4,235	438	4,673	55%
Telefonía	1,084	60	1,144	13%
Colegios	673	91	764	9%
Bancos	314	18	332	4%
Energía Eléctrica	114	277	391	5%
Escuelas e Institutos	121	3	124	1%
Servicio de Agua	114	49	163	2%
Tarjetas de Crédito	126	15	141	2%
Construcciones/Inmobiliarias	217	14	231	3%
Combustible	93	1	94	1%
Tiempos compartidos	99	2	101	1%
Transporte	66	0	66	1%
Prestamos	67	0	67	1%
Aseguradoras	55	0	55	1%
Servicio de Cable	31	3	34	0%
Otros	54	53	107	1%
Distribuidora de Gas	9	2	11	0%
Servicio de Internet	4	5	9	0%
Instituciones	17	0	17	0%
TOTAL	7,493	1,031	8,524	100%

Gráfico 1



Resolución de Quejas

En noviembre se resolvieron 818 quejas: 152 por mediación y 666 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 473; en las Sedes Departamentales 143, en el Departamento Jurídico 108 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 94. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 981 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de Quejas

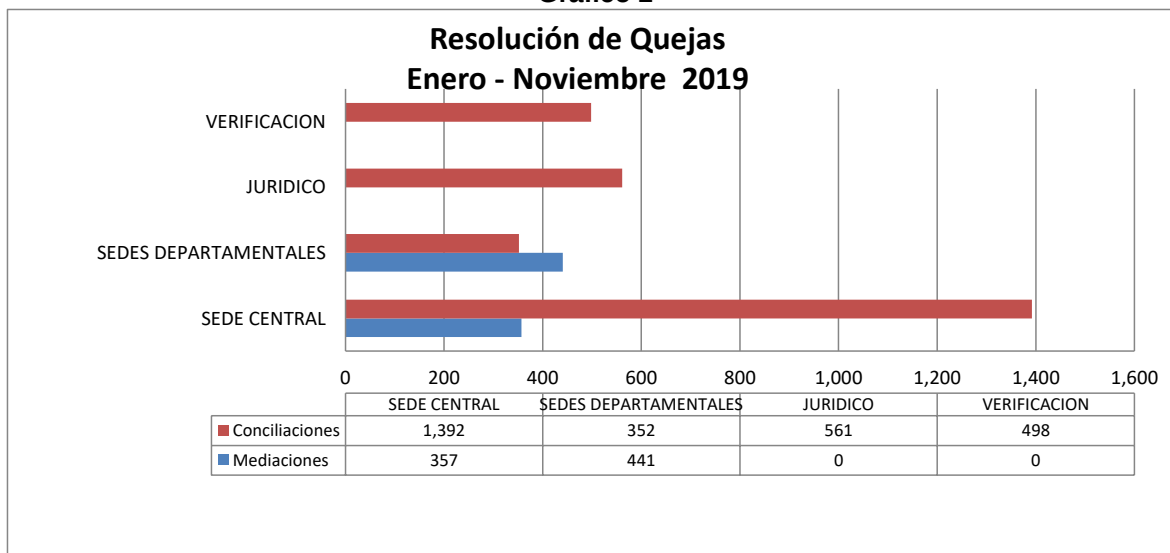
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	80	72			152
Conciliaciones	393	71	108	94	666
	473	143	108	94	818
Asesorías y Consultas	981				981

En lo que va del año 2019, se han resuelto 3,601 quejas; 2,803 por conciliación y 798 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,749; en las Sedes Departamentales 793; en el Departamento Jurídico 561 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 498, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 10,705 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Noviembre 2019

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	357	441	0	0	798
Conciliaciones	1,392	352	561	498	2,803
Total	1,749	793	561	498	3,601
Asesorías y Consultas	10,705				10,705
TOTAL	10,705				10,705

Grafico 2



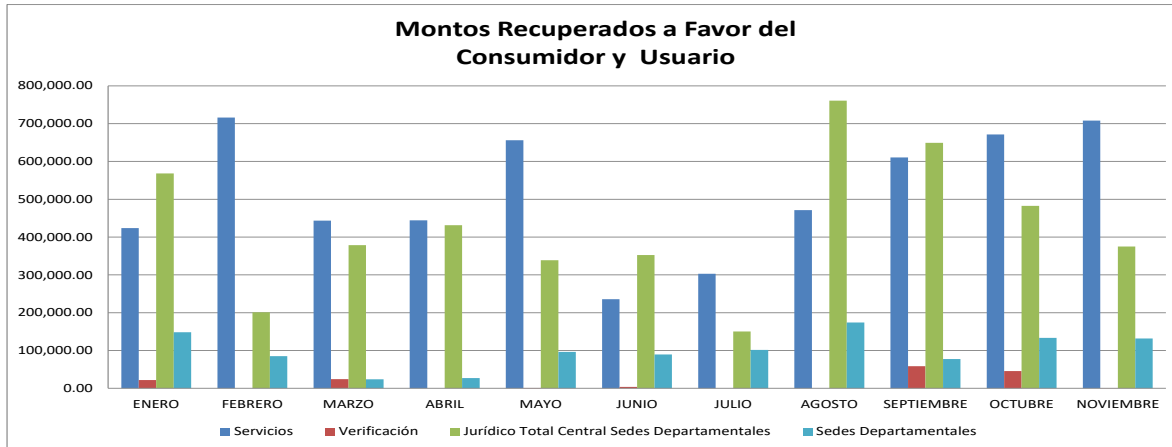
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En noviembre, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de once millones seiscientos quince mil setenta y cuatro quetzales con cincuenta y siete centavos (Q.11,615,074.57). En la Sede Central Q.10,526,862.53 y las Sedes Departamentales Q.1,088,212.04, 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
Julio						
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
JULIO	302,797.07	0.00	150,390.68	453,187.75	101,692.60	554,880.35
Agosto						
Reembolso monetario	293,901.18	0.00	541,392.12	835,293.30	27,799.00	863,092.30
Restitución de bienes	42,679.62	0.00	154,478.13	197,157.75	115,628.93	312,786.68
Rescisión de contratos	134,861.00	0.00	64,904.40	199,765.40	30,474.90	230,240.30
AGOSTO	471,441.80	0.00	760,774.65	1,232,216.45	173,902.83	1,406,119.28
Septiembre						
Reembolso monetario	113,742.21	58,298.06	148,469.98	320,510.25	13,802.83	334,313.08
Restitución de bienes	285,678.78	0.00	495,662.74	781,341.52	63,608.75	844,950.27
Rescisión de contratos	211,075.26	0.00	5,050.00	216,125.26	0.00	216,125.26
SEPTIEMBRE	610,496.25	58,298.06	649,182.72	1,317,977.03	77,411.58	1,395,388.61
Octubre						
Reembolso monetario	211,019.76	45,378.63	258,641.99	515,040.38	40,956.00	555,996.38
Restitución de bienes	207,416.50	0.00	223,904.30	431,320.80	81,008.00	512,328.80
Rescisión de contratos	253,016.50	0.00	0.00	253,016.50	11,496.39	264,512.89
OCTUBRE	671,452.76	45,378.63	482,546.29	1,199,377.68	133,460.39	1,332,838.07
Noviembre						
Reembolso monetario	457,202.51	400.00	250,570.72	708,173.23	49,229.32	757,402.55
Restitución de bienes	171,240.42		103,364.25	274,604.67	82,713.67	357,318.34
Rescisión de contratos	79,667.50		21,066.50	100,734.00	0.00	100,734.00
NOVIEMBRE	708,110.43	400.00	375,001.47	1,083,511.90	131,942.99	1,215,454.89
TOTAL	5,683,773.55	154,355.81	4,688,733.17	10,526,862.53	1,088,212.04	11,615,074.57

Grafico 3



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

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

En noviembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 14 conferencias; 1) Óptica Fashion & Technologic; 2) Gremial de Agroquímicos; 3) Almacén de Electrodomésticos VIVENDO; 4) Parroquia San Cristobal Zon 11; 5) Grupo de diferentes proveedores de bienes y servicios; 6) Cofiño Sthal (6 Grupos); 7) Centro Educativo San Jose, Zona 4 de Mixco; 8) Cadena de Tiendas Anaís; 9) Agencia de Publicidad MGTV; y 10) Personal de Call Center; asistiendo 538 personas y se distribuyeron 3,252 documentos de material educativo e informativo, consistente en trífoliares, cuadrífoliares, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 57 conferencias, asistieron 1,607 personas y se distribuyeron 3,719 documentos de material educativo e informativo, consistente en trífoliares, cuadrífoliares, 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	14	57	71
Asistentes a conferencias	538	1,607	2,145
Material Distribuido	3,252	3,719	6,971

En lo que va del año, se han realizado 554 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 20,889 personas, asimismo, se distribuyeron 65,599 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	132	422	554
Asistentes a conferencias	6,844	14,045	20,889
Material Distribuido	33,104	32,495	65,599

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

En noviembre se autorizaron 1,545 libros de quejas: 823 libros en la Sede Central y 722 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 62 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 22 en las Sede Central y 40 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

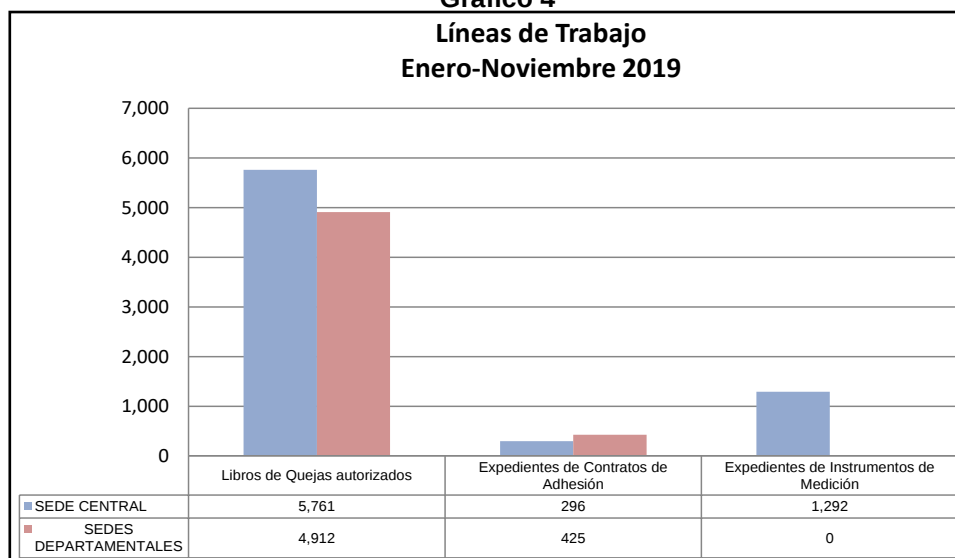
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	823	722	1,545
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	22	40	62
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

En lo que va del año, se han autorizado 10,673 libros de quejas; 5,761 en la Sede Central y 4,912 en las Sedes Departamentales, se han recibido 721 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 296 en la Sede Central y 425 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 – Noviembre 2019

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	5,761	4,912	10,673
Expedientes de Contratos de Adhesión	296	425	721
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,292	0	1,292

Gráfico 4
Líneas de Trabajo
Enero-Noviembre 2019



Verificación y Vigilancia

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

Cuadro 10
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO- NOVIEMBRE
Libros de quejas	200	10,908
Exhibición de Precios	50	4,351
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	100	2,505
Registro, aprobación y colocación de calcomanías a instrumentos de medición y pesaje	0	0
Instrumentos de Medición y Pesaje	20	343
Peso Exacto en Productos Empacados	0	2,576
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	55	552
Plantas y Expendios de Gas	3	157
Publicidad Engañosa	0	204
Precios de Canasta Básica	189	10,905
Monitoreos de otros productos	105	4,213
Precios de Combustibles	205	5,976
Precios de Gas Propano	137	4,668
Colegios	94	953
Verificación Plan Belén	0	249

Plan Centinela

En el marco de este plan, en Noviembre 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 CHIMUMULA	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
AGOSTO	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, ESCUINTLA Y SANTA ROSA	52	2	1	382	0	52
SEPTIEMBRE	GUATEMALA, CHIMALTENANGO, BAJA VERAPAZ Y ALTA VERAPAZ	42	0	0	266	2	42
OCTUBRE	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, ESCUINTLA, SOLOLA, QUICHE, PETEN E IZABAL	68	2	2	445	0	68
NOVIEMBRE	GUATEMALA, CHIMALTENANGO, QUETZALTENANGO, TOTONICAPÁN Y HUEHUETENANGO	55	0	1	412	0	55
TOTAL		552	10	10	4,098	7	552

Proceso Jurídico Sancionatorio

En noviembre se impusieron 113 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO-NOVIEMBRE
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	106	667
Apercibimientos escritos/públicos	7	67
TOTAL	113	734

En noviembre, el Departamento Jurídico emitió 53 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad

CONCEPTO	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO- NOVIEMBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	53	741
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	853
TOTAL	53	1,594