Informe al Despacho
OCTUBRE 2019

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 750 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 55% 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

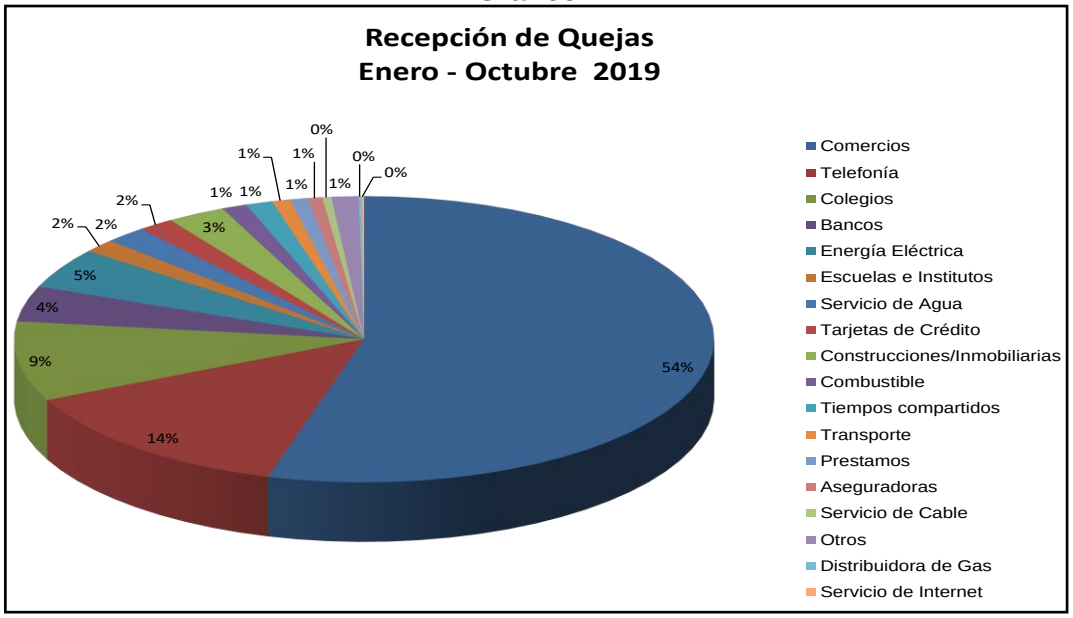
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	378	32	410	55%
Telefonía	91	4	95	13%
Colegios	73	7	80	11%
Bancos	24	1	25	3%
Servicio de Agua	7		7	1%
Energía Eléctrica	13	23	36	5%
Escuelas e Institutos	19	1	20	3%
Tarjetas de Crédito	6	3	9	1%
Construcciones/Inmobiliarias	23		23	3%
Combustible	4		4	1%
Tiempos compartidos	8		8	1%
Transporte	6		6	1%
Prestamos	4		4	1%
Aseguradoras	3		3	0%
Otros	3	9	12	2%
Servicio de Cable	4	1	5	1%
Distribuidora de Gas	1		1	0%
Servicio de Internet			0	0%
Instituciones	2		2	0%
TOTAL	**669**	**81**	**750**	100%

En lo que va del año, se han recibido 7,679 quejas; 6,782 en la Sede Central y 897 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Octubre 2019

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-OCTUBRE	PORCENTAJE
Comercios	3,795	376	4,171	54%
Telefonía	987	54	1,041	14%
Colegios	615	74	689	9%
Bancos	289	18	307	4%
Energía Eléctrica	104	246	350	5%
Escuelas e Institutos	114	1	115	1%
Servicio de Agua	107	40	147	2%
Tarjetas de Crédito	113	15	128	2%
Construcciones/Inmobiliarias	192	14	206	3%
Combustible	88	1	89	1%
Tiempos compartidos	93	2	95	1%
Transporte	64	0	64	1%
Prestamos	64	0	64	1%
Aseguradoras	51	0	51	1%
Servicio de Cable	30	2	32	0%
Otros	48	48	96	1%
Distribuidora de Gas	9	2	11	0%
Servicio de Internet	4	4	8	0%
Instituciones	15	0	15	0%
TOTAL	**6,782**	**897**	**7,679**	**100%**

Gráfico 1



Resolución de Quejas

En octubre se resolvieron 100 quejas: 21 por mediación y 79 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 56; en las Sedes Departamentales 25, en el Departamento Jurídico 10 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 9. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,010 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de Quejas

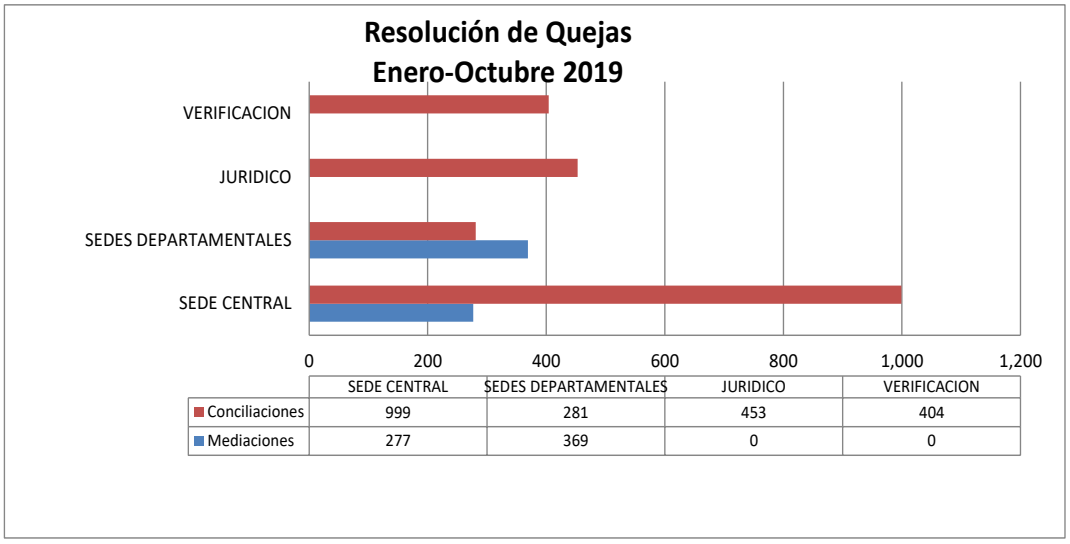
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	6	15			21
Conciliaciones	50	10	10	9	79
	56	**25**	**10**	**9**	**100**
Asesorías y Consultas	1,010				1,010
Total	**1,010**				**1,010**

En lo que va del año 2019, se han resuelto 2,783 quejas; 2,137 por conciliación y 646 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,276; en las Sedes Departamentales 650; en el Departamento Jurídico 453 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 404, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 9,724 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Octubre 2019

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	277	369	0	0	646
Conciliaciones	999	281	453	404	2,137
Total	**1,276**	**650**	**453**	**404**	**2,783**
Asesorías y Consultas	9,724				**9,724**
TOTAL	**9,724**				**9,724**

Grafico 2



	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION
Conciliaciones	999	281	453	404
Mediaciones	277	369	0	0

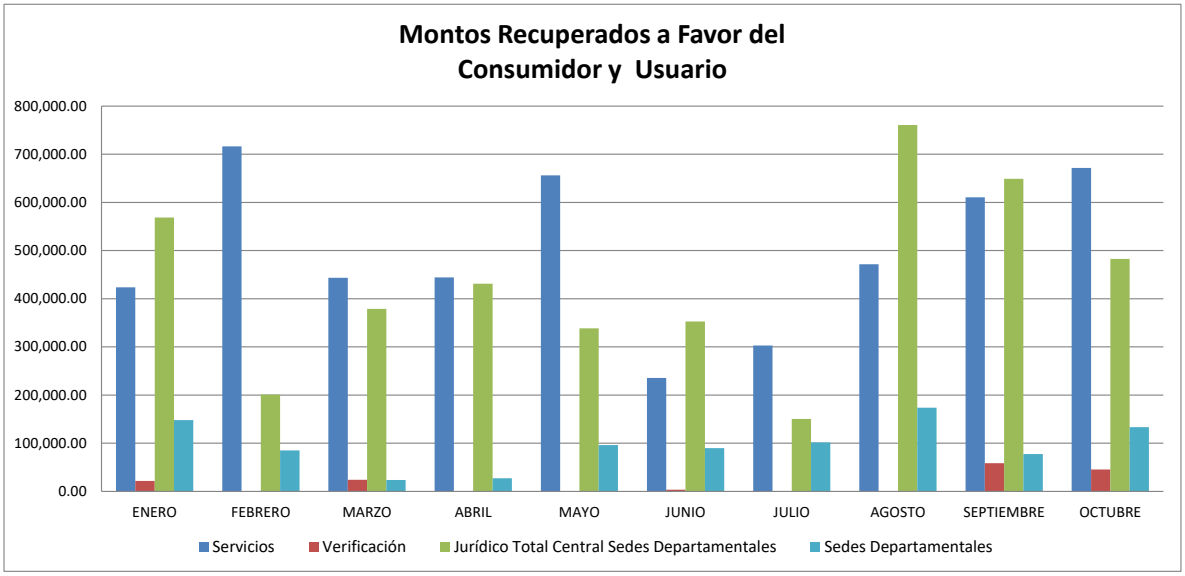
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En octubre, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de diez millones trescientos noventa y nueve mil seiscientos diecinueve quetzales con sesenta y ocho centavos (Q.10,399,619.68). En la Sede Central Q.9,443,350.63 y las Sedes Departamentales Q.956,269.05, 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**
TOTAL		**4,975,663.12**	**153,955.81**	**4,313,731.70**	**9,443,350.63**	**956,269.05**	**10,399,619.68**

Grafico 3



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

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

En octubre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 9 conferencias; 1) Grupo Naranja (2 Grupos); 2) Grupo Uma (2 Grupos); 3) Escuela de Primaria Rural Mixta Caserío Plan de Jocote, Aldea Maraxco, Chiquimula; 4) Ergonomía Tecnológica; 5) Instituto Nacional de Mercadotecnia y Publicidad; 6) Universidad Mariano Gálvez, Campus Villa Nueva; y 7) Departamento de Transito PNC; asistiendo 447 personas y se distribuyeron 2,662 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 91 conferencias, asistieron 2,408 personas y se distribuyeron 5,232 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	9	91	100
Asistentes a conferencias	447	2,408	2,855
Material Distribuido	2,662	5,232	7,894

En lo que va del año, se han realizado 483 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 18,744 personas, asimismo, se distribuyeron 58,628 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	118	365	483
Asistentes a conferencias	6,306	12,438	18,744
Material Distribuido	29,852	28,776	58,628

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

En octubre se autorizaron 800 libros de quejas: 400 libros en la Sede Central y 400 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 51 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 25 en las Sede Central y 26 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

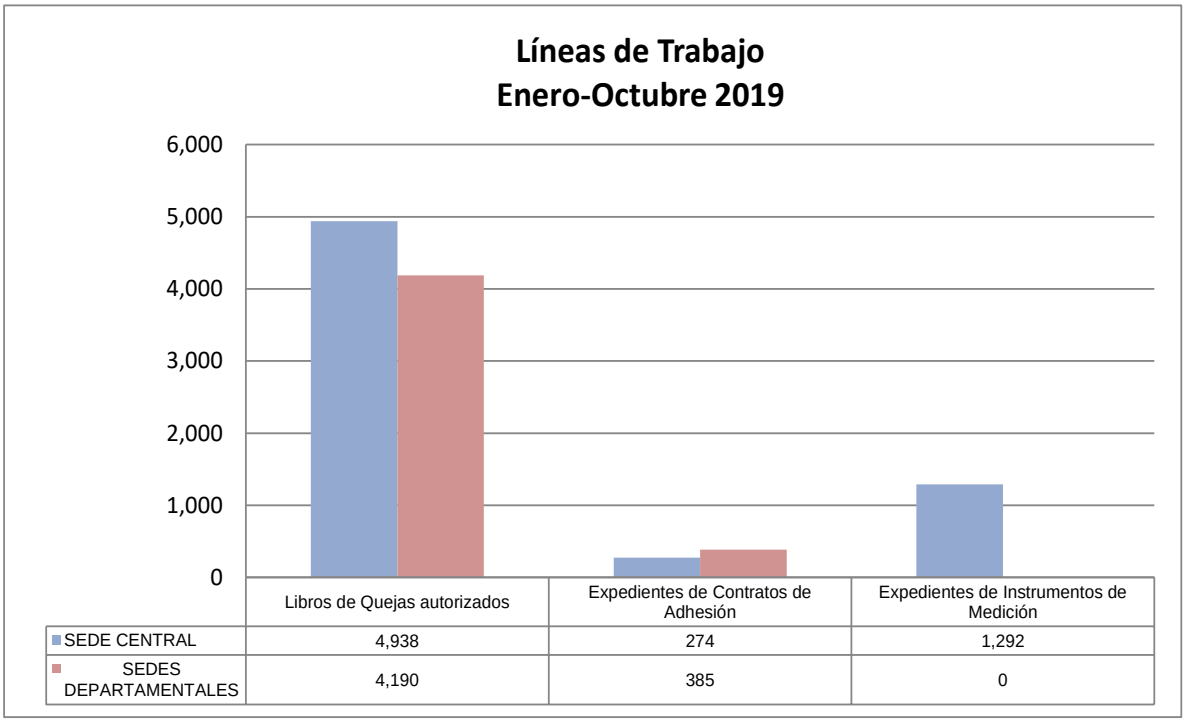
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	400	400	800
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	25	26	51
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

En lo que va del año, se han autorizado 9,128 libros de quejas; 4,938 en la Sede Central y 4,190 en las Sedes Departamentales, se han recibido 659 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 274 en la Sede Central y 385 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 – Octubre 2019

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	4,938	4,190	9,128
Expedientes de Contratos de Adhesión	274	385	659
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 Octubre en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

Cuadro 10
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
Libros de quejas	1,663	**10,708**
Exhibición de Precios	457	**4,301**
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	352	**2,405**
Registro, aprobación y colocación de calcomanías a instrumentos de medición y pesaje	0	**0**
Instrumentos de Medición y Pesaje	30	**323**
Peso Exacto en Productos Empacados	200	**2,576**
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	68	**497**
Plantas y Expendios de Gas	0	**154**
Publicidad Engañosa	78	**204**
Precios de Canasta Básica	604	**10,716**
Monitoreos de otros productos	400	**4,108**
Precios de Combustibles	605	**5,771**
Precios de Gas Propano	471	**4,531**
Colegios	105	**859**
Verificación Plan Belén	0	**249**

Plan Centinela

En el marco de este plan, en octubre 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
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
TOTAL		**497**	**10**	**9**	**3,686**	**7**	**497**

Proceso Jurídico Sancionatorio

En octubre se impusieron 32 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
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	30	**561**
Apercibimientos escritos/públicos	2	**60**
TOTAL	**32**	**621**

En octubre, el Departamento Jurídico emitió 35 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad

CONCEPTO	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	35	688
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	853
TOTAL	**35**	**1,541**