

Informe al Despacho

SEPTIEMBRE 2019

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 741 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 56% fueron contra comercios; el 16% por Telefonía y el 7% contra Energía Eléctrica, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

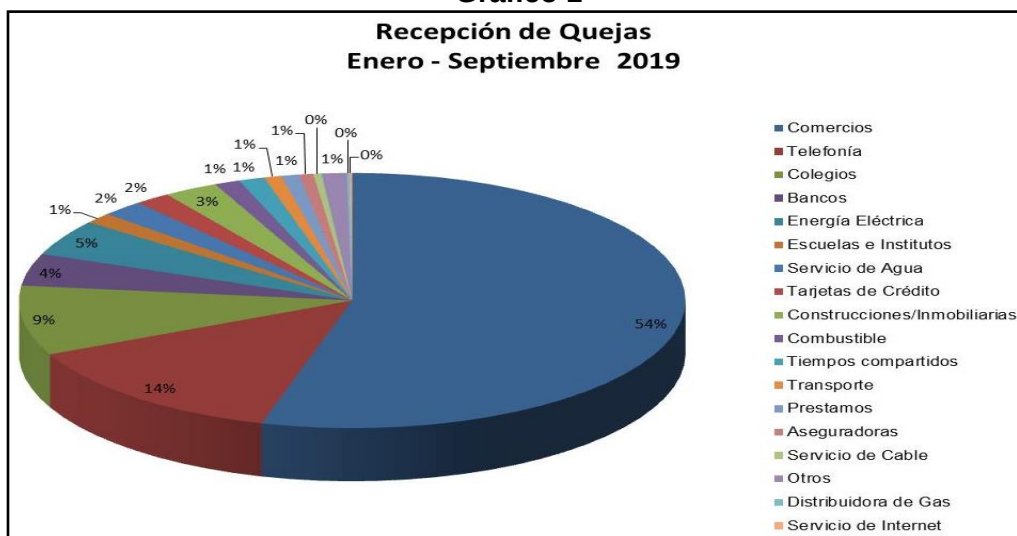
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	374	39	413	56%
Telefonía	110	5	115	16%
Colegios	41	5	46	6%
Bancos	33	2	35	5%
Servicio de Agua	7	0	7	1%
Energía Eléctrica	19	34	53	7%
Escuelas e Institutos	5	0	5	1%
Tarjetas de Crédito	14	0	14	2%
Construcciones/Inmobiliarias	12	3	15	2%
Combustible	3	0	3	0%
Tiempos compartidos	11	0	11	1%
Transporte	1	0	1	0%
Prestamos	5	0	5	1%
Aseguradoras	2	0	2	0%
Otros	6	6	12	2%
Servicio de Cable	2	0	2	0%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	2	0	2	0%
TOTAL	647	94	741	100%

En lo que va del año, se han recibido 6,929 quejas; 6,113 en la Sede Central y 816 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Septiembre 2019

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	3,417	344	3,761	54%
Telefonía	896	50	946	14%
Colegios	542	67	609	9%
Bancos	265	17	282	4%
Energía Eléctrica	91	223	314	5%
Escuelas e Institutos	95	0	95	1%
Servicio de Agua	100	40	140	2%
Tarjetas de Crédito	107	12	119	2%
Construcciones/Inmobiliarias	169	14	183	3%
Combustible	84	1	85	1%
Tiempos compartidos	85	2	87	1%
Transporte	58	0	58	1%
Prestamos	60	0	60	1%
Aseguradoras	48	0	48	1%
Servicio de Cable	26	1	27	0%
Otros	45	39	84	1%
Distribuidora de Gas	8	2	10	0%
Servicio de Internet	4	4	8	0%
Instituciones	13	0	13	0%
TOTAL	6,113	816	6,929	100%

Gráfico 1



Resolución de Quejas

En septiembre se resolvieron 200 quejas: 45 por mediación y 155 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 96; en las Sedes Departamentales 64, en el Departamento Jurídico 25 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 15. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 951 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de Quejas

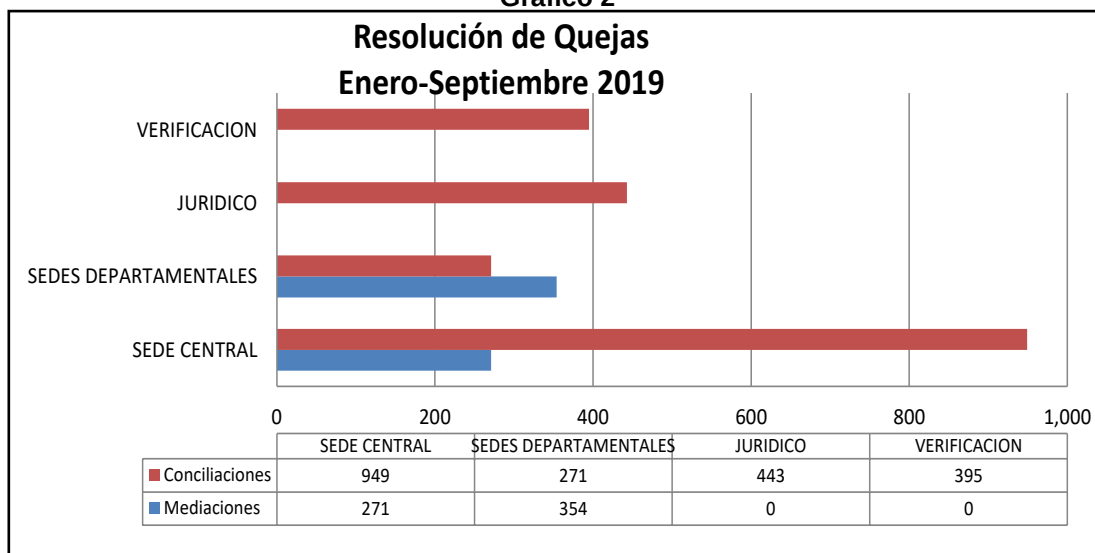
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	11	34			45
Conciliaciones	85	30	25	15	155
	96	64	25	15	200
Asesorías y Consultas	951				951
Total	951				951

En lo que va del año 2019, se han resuelto 2,683 quejas; 2,058 por conciliación y 625 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,220; en las Sedes Departamentales 625; en el Departamento Jurídico 443 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 395, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 8,714 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Septiembre 2019

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Mediaciones	271	354	0	0	625
Conciliaciones	949	271	443	395	2,058
Total	1,220	625	443	395	2,683
Asesorías y Consultas	8,714				8,714
TOTAL	8,714				8,714

Grafico 2



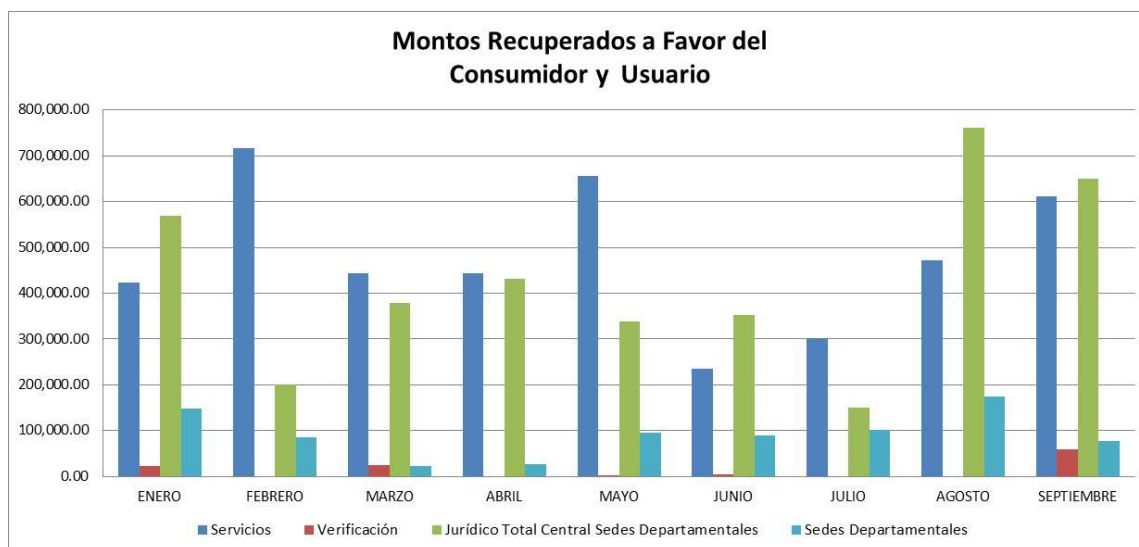
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En septiembre, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de nueve millones sesenta y seis mil setecientos ochenta y un quetzales con sesenta y un centavos (Q.9,066,781.61). En la Sede Central Q.8,243,972.95 y las Sedes Departamentales Q.822,808.66, 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
TOTAL		4,304,210.36	108,577.18	3,831,185.41	8,243,972.95	822,808.66	9,066,781.61

Grafico 3



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

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

En septiembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 8 conferencias; 1) Supervisión de Educación de la Zona 1; 2) Universidad Mariano Gálvez, Campus Cuilapa, Santa Rosa; 3) Corporación CORALSA, S.A.; 4) Agencia de Viajes Laxtravel; 5) Grupo de estudiantes de nivel medio de diferentes carreras de la ciudad capital; 6) Financiera Corpocrédito Bosque Altamira; 7) Centro Educativo Jardín de Pasitos; y 8) Asociación de Gerentes de Guatemala, asistiendo 580 personas y se distribuyeron 3,480 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 45 conferencias, asistieron 1,431 personas y se distribuyeron 2,175 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	8	45	53
Asistentes a conferencias	580	1,431	2,011
Material Distribuido	3,480	2,175	5,655

En lo que va del año, se han realizado 383 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 15,889 personas, asimismo, se distribuyeron 50,734 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	109	274	383
Asistentes a conferencias	5,859	10,030	15,889
Material Distribuido	27,190	23,544	50,734

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

En septiembre se autorizaron 2,025 libros de quejas: 1,138 libros en la Sede Central y 887 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 83 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 50 en las Sede Central y 33 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

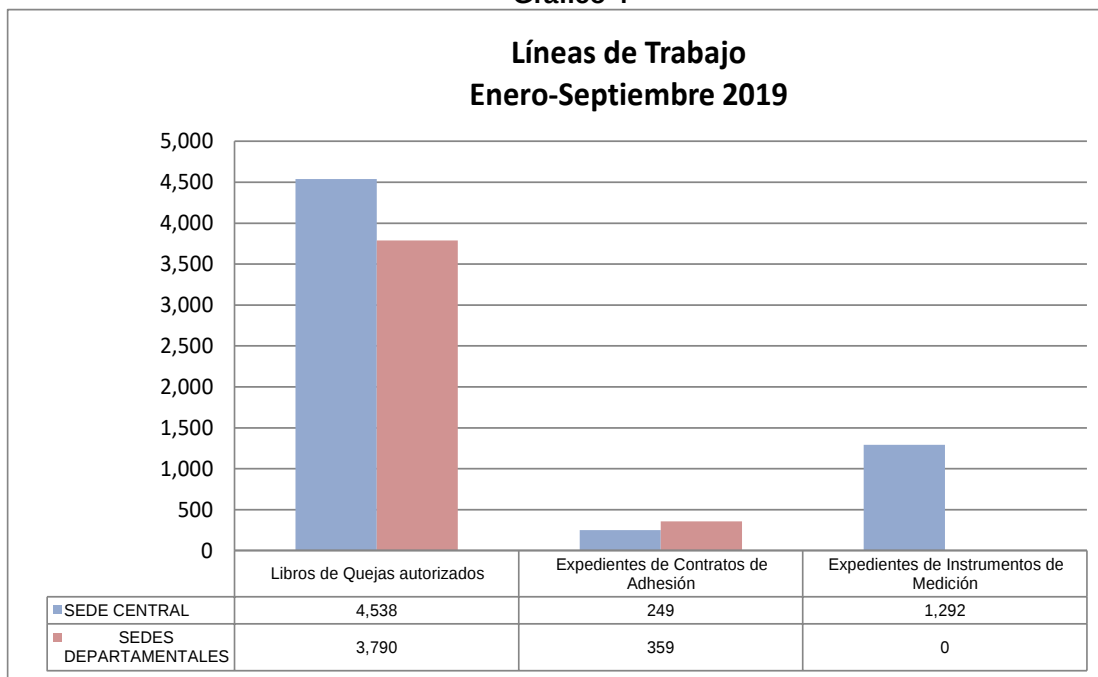
LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	1,138	887	2,025
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	50	33	83
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

En lo que va del año, se han autorizado 8,328 libros de quejas; 4,538 en la Sede Central y 3,790 en las Sedes Departamentales, se han recibido 608 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 249 en la Sede Central y 359 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 – Septiembre 2019

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	4,538	3,790	8,328
Expedientes de Contratos de Adhesión	249	359	608
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 septiembre en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

Cuadro 10
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO- SEPTIEMBRE
Libros de quejas	1,438	9,045
Exhibición de Precios	145	3,844
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	180	2,053
Registro, aprobación y colocación de calcomanías a instrumentos de medición y pesaje	0	0
Instrumentos de Medición y Pesaje	30	293
Peso Exacto en Productos Empacados	200	2,376
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	42	429
Plantas y Expendios de Gas	0	154
Publicidad Engañosa	0	126
Precios de Canasta Básica	1,033	10,112
Monitoreos de otros productos	467	3,708
Precios de Combustibles	668	5,166
Precios de Gas Propano	513	4,060
Colegios	67	754
Verificación Plan Belén	0	249

Plan Centinela

En el marco de este plan, en septiembre 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
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	266	0	0	2	42
TOTAL		429	274	7	2,975	7	429

Proceso Jurídico Sancionatorio

En septiembre se impusieron 30 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO- SEPTIEMBRE
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	531
Apercibimientos escritos/públicos	0	58
TOTAL	30	589

En septiembre, el Departamento Jurídico emitió 87 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad

CONCEPTO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO- SEPTIEMBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	87	653
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	853
TOTAL	87	1,506