



Informe al Despacho ABRIL 2020

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 2,230 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 68% fueron contra comercios; el 8% por precios de la Canasta Básica y el 6% por Telefonía y por otras actividades económicas el 18%, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

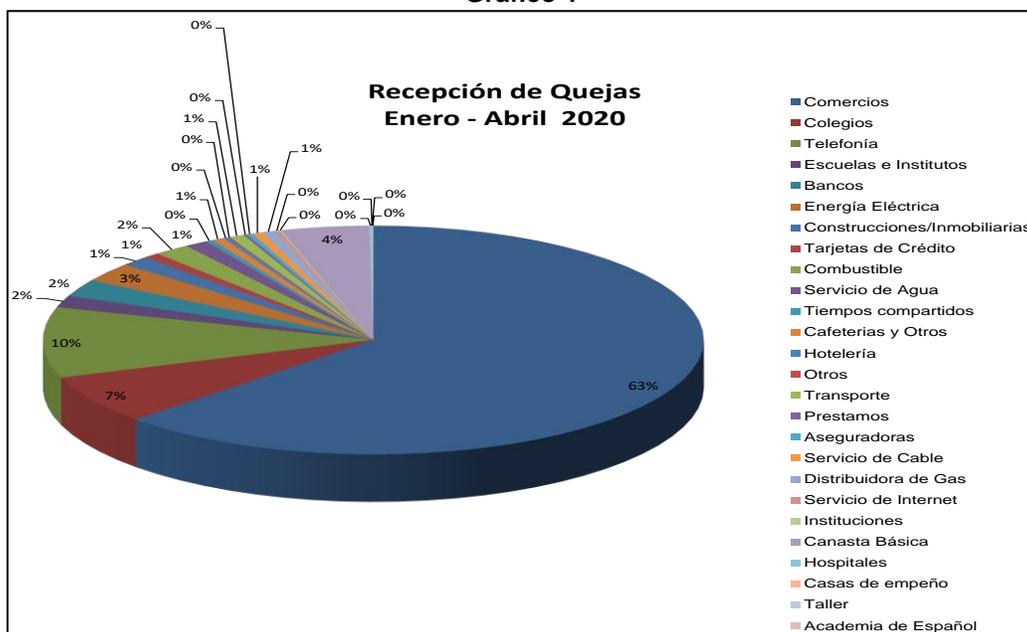
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	1391	134	1525	68%
Colegios	46	3	49	2%
Telefonía	140	4	144	6%
Escuelas e Institutos	5	0	5	0%
Bancos	41	0	41	2%
Energía Eléctrica	41	14	55	2%
Construcciones/Inmobiliarias	18	0	18	1%
Tarjetas de Crédito	13	0	13	1%
Combustible	70	1	71	3%
Servicio de Agua	21	6	27	1%
Tiempos compartidos	0	0	0	0%
Cafeterías y Otros	15	0	15	1%
Hotelería	1	0	1	0%
Otros		0	0	0%
Transporte	21	0	21	1%
Prestamos	3	0	3	0%
Aseguradoras	2	0	2	0%
Servicio de Cable	11	3	14	1%
Distribuidora de Gas	28	1	29	1%
Servicio de Internet	13	1	14	1%
Instituciones	2	0	2	0%
Canasta Básica	177	0	177	8%
Hospitales	4	0	4	0%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
TOTAL	2,063	167	2,230	100%

En lo que va del año, se han recibido 5,167 quejas; 4,704 en la Sede Central y 463 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Abril 2020

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	2,948	294	3,242	63%
Colegios	331	26	357	7%
Telefonía	487	28	515	10%
Escuelas e Institutos	87	1	88	2%
Bancos	123	1	124	2%
Energía Eléctrica	61	81	142	3%
Construcciones/Inmobiliarias	71	0	71	1%
Tarjetas de Crédito	38	3	41	1%
Combustible	90	1	91	2%
Servicio de Agua	49	10	59	1%
Tiempos compartidos	15	3	18	0%
Cafeterías y Otros	30	0	30	1%
Hotelería	14	0	14	0%
Otros	0	5	5	0%
Transporte	37	0	37	1%
Prestamos	10	0	10	0%
Aseguradoras	14	0	14	0%
Servicio de Cable	21	6	27	1%
Distribuidora de Gas	30	1	31	1%
Servicio de Internet	13	1	14	0%
Instituciones	4	0	4	0%
Canasta Básica	222	0	222	4%
Hospitales	8	0	8	0%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	1	0	1	0%
Academia de Español	0	2	2	0%
TOTAL	4,704	463	5,167	100%

Gráfico 1





Resolución de Quejas

En abril se resolvieron 408 quejas: 48 por mediación y 360 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 294; y en las Sedes Departamentales 114. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 886 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3
Resolución de Quejas**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SEDE CENTRAL	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	5			43	48
Conciliaciones	246	43	0	71	360
	251	43	0	114	408
Asesorías y Consultas	886				886
Total	886				886

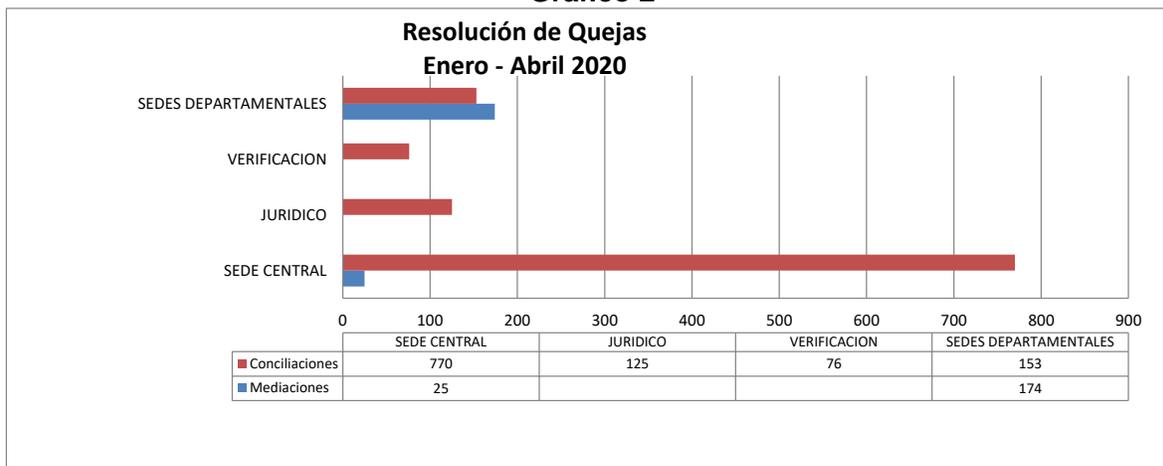
En lo que va del año 2020, se han resuelto 1,323 quejas; 199 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,124 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 996; y en las Sedes Departamentales 327. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 4,027 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Abril 2020**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SEDE CENTRAL	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	25			174	199
Conciliaciones	770	125	76	153	1,124
Total	795	125	76	327	1,323
Asesorías y Consultas	4,027				4,027
TOTAL	4,027				4,027



Gráfico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

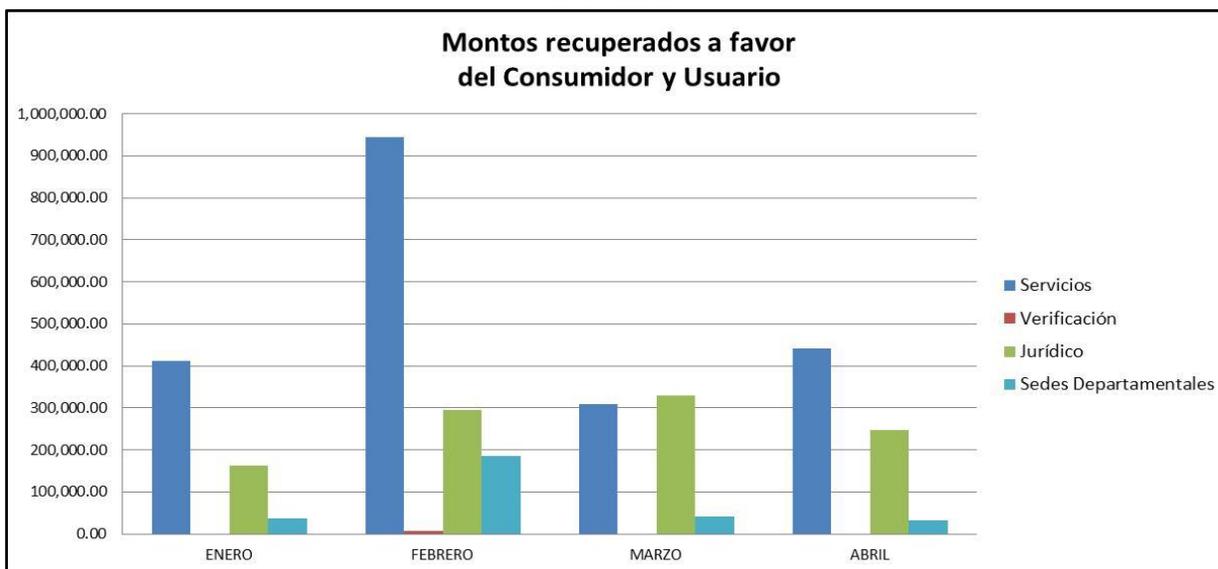
En lo que va del año 2020 y derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de tres millones cuatrocientos cuarenta y cuatro mil seiscientos sesenta y tres quetzales con veintiséis centavos (Q.3,444,663.26). En la Sede Central Q.3,149,548.26 y las Sedes Departamentales Q.295,115.00, 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	189,650.09	0.00	48,587.74	238,237.83	7,689.35	245,927.18
	Restitución de bienes	131,306.38	0.00	41,279.75	172,586.13	28,041.54	200,627.67
	Rescisión de contratos	91,504.00	0.00	72,338.56	163,842.56	0.00	163,842.56
	ENERO	412,460.47	0.00	162,206.05	574,666.52	35,730.89	610,397.41
Febrero	Reembolso monetario	671,969.18	6,347.09	202,758.87	881,075.14	82,481.50	963,556.64
	Restitución de bienes	128,214.18	0.00	91,599.16	219,813.34	103,977.31	323,790.65
	Rescisión de contratos	145,480.17	0.00	0.00	145,480.17	0.00	145,480.17
	FEBRERO	945,663.53	6,347.09	294,358.03	1,246,368.65	186,458.81	1,432,827.46
Marzo	Reembolso monetario	117,105.15	0.00	314,024.52	431,129.67	7,079.00	438,208.67
	Restitución de bienes	32,256.00	0.00	14,347.61	46,603.61	32,395.72	78,999.33
	Rescisión de contratos	159,708.20	0.00	1,799.00	161,507.20	780.00	162,287.20
	MARZO	309,069.35	0.00	330,171.13	639,240.48	40,254.72	679,495.20
Abril	Reembolso monetario	125,101.76	0.00	91,308.91	216,410.67	6,576.00	222,986.67
	Restitución de bienes	68,432.94	0.00	115,649.00	184,081.94	26,094.58	210,176.52
	Rescisión de contratos	248,480.00	0.00	40,300.00	288,780.00	0.00	288,780.00
	ABRIL	442,014.70	0.00	247,257.91	689,272.61	32,670.58	721,943.19
TOTAL		2,109,208.05	6,347.09	1,033,993.12	3,149,548.26	295,115.00	3,444,663.26



Grafico 3



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En abril, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, se realizaron 5 conferencias, 1) Escuela Nacional de Ciencias Comerciales; 2) Instituto Nacional de Educación Básica, Tecún Umán, Zona 11 (2 Grupos); 3) Escuela Eufemia Córdova, Zona 11, Ciudad Capital; 4) Universidad de San Carlos; asistiendo 503 personas y se distribuyó material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron conferencias sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, y se distribuyó material educativo e informativo.

Cuadro 6
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	5	3	8
Asistentes a conferencias	503	30	533
Material Distribuido	3,018	2,154	5,172

En lo que va del año, se han realizado 105 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 4,759, asimismo, se distribuyeron 25,313 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:



Cuadro 7
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Enero - Abril 2020

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	38	67	105
Asistentes a conferencias	2,760	1,999	4,759
Material Distribuido	17,566	7,747	25,313

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

En abril se autorizaron 140 libros de quejas: 56 libros en la Sede Central y 84 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibió un expediente para autorización de Contratos de Adhesión en la Sede Central. 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	56	84	140
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	1	0	1
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

En lo que va del año, se han autorizado 2,923 libros de quejas; 1,684 en la Sede Central y 1,239 en las Sedes Departamentales, se han recibido 235 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 88 en la Sede Central y 147 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,348 expedientes.



Cuadro 9
Asesoría al Proveedor
Enero – Abril 2020

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	1,684	1,239	2,923
Expedientes de Contratos de Adhesión	88	147	235
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,348	0	1,348

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

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



**Cuadro 10
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Libros de quejas	136	5,215
Exhibición de Precios	281	1,580
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	0	817
Registro, aprobación y colocación de calcomanías a instrumentos de medición y pesaje	0	0
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	55
Peso Exacto en Productos Empacados	0	400
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	0	156
Plantas y Expendios de Gas	0	22
Publicidad Engañosa	0	0
Precios de Canasta Básica	1,681	4,312
Monitoreos de otros productos	1,490	3,274
Precios de Combustibles	337	2,379
Precios de Gas Propano	275	1,913
Colegios	0	361
Verificación Plan Belén	0	0

Plan Centinela

En el marco de este plan, en abril no 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	51	1	1	342	0	51
FEBRERO	GUATEMALA Y QUETZALTENANGO (GABINETE ABIERTO)	49	2	2	417	1	49
MARZO	GUATEMALA, IZABAL Y ZACAPA	56	0	0	434	8	56
ABRIL	S/I	0	0	0	0	0	0
TOTAL		156	3	3	1,193	9	156

Proceso Jurídico Sancionatorio

En abril se impusieron 8 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12
Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
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	8	108
Apercibimientos escritos/públicos	0	3
TOTAL	8	111

En abril, el Departamento Jurídico emitió 57 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad**

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Contratos de Adhesión	57	219
Resoluciones de Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
TOTAL	57	219