



# Informe al Despacho DICIEMBRE 2020

## Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 910 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 39% fueron contra Comercios; el 14% por Almacenes y el 11% contra Telefonía y por otras actividades económicas el 36%, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de Quejas**

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	332	24	356	39%
Colegios y Universidades*	65	1	66	7%
Almacenes	125	0	125	14%
Telefonía	95	3	98	11%
Escuelas e Institutos	3	0	3	0%
Bancos	40	1	41	5%
Energía Eléctrica	18	9	27	3%
Construcciones/Inmobiliarias	16	0	16	2%
Tarjetas de Crédito	11	0	11	1%
Combustible	6	0	6	1%
Servicio de Agua	29	0	29	3%
Tiempos compartidos	11	0	11	1%
Cafeterías y Otros	21	0	21	2%
Hotelería	4	0	4	0%
Otros	0	2	2	0%
Transporte	4	0	4	0%
Prestamos	15	0	15	2%
Aseguradoras	7	0	7	1%
Servicio de Cable	17	0	17	2%
Distribuidora de Gas	3	0	3	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Canasta Básica	29	0	29	3%
Hospitales	15	0	15	2%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	2	0	2	0%
Asociación Civil	1	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>870</b>	<b>40</b>	<b>910</b>	<b>100%</b>

En lo que va del año, se han recibido 22,383 quejas; 21,107 en la Sede Central y 1,276 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

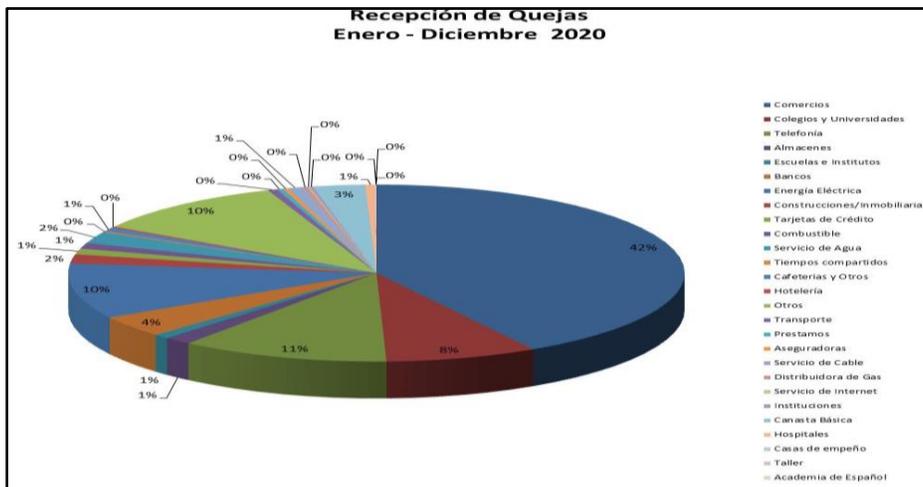


## Cuadro 2 Recepción de quejas Enero - Diciembre 2020

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	8,759	528	9,287	41%
Colegios y Universidades	1,733	49	1,782	8%
Telefonía	2,376	74	2,450	11%
Almacenes	321	0	321	1%
Escuelas e Institutos	183	2	185	1%
Bancos	862	20	882	4%
Energía Eléctrica	1,768	491	2,259	10%
Construcciones/Inmobiliarias	357	16	373	2%
Tarjetas de Crédito	221	19	240	1%
Combustible	231	3	234	1%
Servicio de Agua	465	15	480	2%
Tiempos compartidos	41	6	47	0%
Cafeterías y Otros	152	0	152	1%
Hotelería	54	0	54	0%
Otros	2,312	31	2,343	10%
Transporte	108	0	108	0%
Prestamos	73	0	73	0%
Aseguradoras	64	0	64	0%
Servicio de Cable	168	10	178	1%
Distribuidora de Gas	57	1	58	0%
Servicio de Internet	13	8	21	0%
Instituciones	43	1	44	0%
Canasta Básica	608	0	608	3%
Hospitales	122	0	122	1%
Casas de empeño	4	0	4	0%
Taller	1	0	1	0%
Academia de Español	0	2	2	0%
Farmacias	7	0	7	0%
Asociacion Civil	4	0	4	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21,107</b>	<b>1,276</b>	<b>22,383</b>	<b>100%</b>

### Gráfico 1

**Recepción de Quejas  
Enero - Diciembre 2020**





## Resolución de Quejas

En diciembre se resolvieron 801 quejas: 536 por mediación y 265 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 742; y en las Sedes Departamentales 59. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 204 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**  
**Resolución de Quejas**

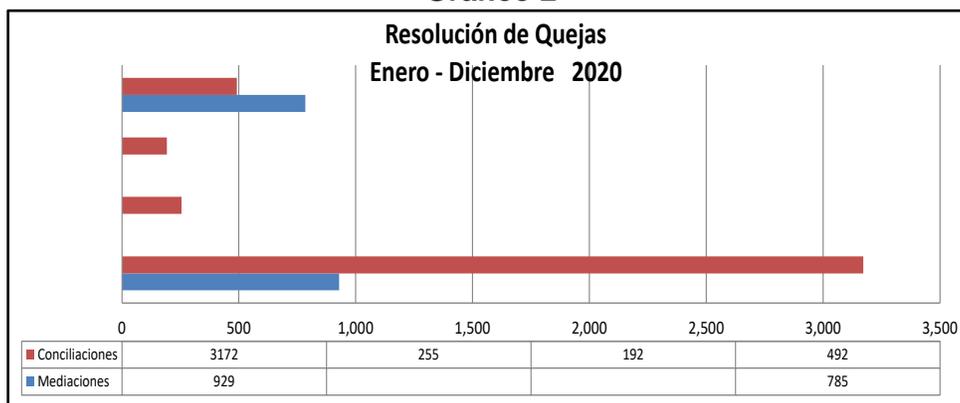
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SEDE CENTRAL	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	499			37	536
Conciliaciones	204	28	11	22	265
	<b>703</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>59</b>	<b>801</b>
Asesorías y Consultas	204				204
<b>Total</b>	<b>204</b>				<b>204</b>

En lo que va del año 2020, se han resuelto 5,825 quejas; 1,714 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 4,111 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 4,548; y en las Sedes Departamentales 1,277. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 8,220 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	929			785	1,714
Conciliaciones	3172	255	192	492	4,111
<b>Total</b>	<b>4,101</b>	<b>255</b>	<b>192</b>	<b>1,277</b>	<b>5,825</b>
Asesorías y Consultas	8,220				8,220
<b>TOTAL</b>	<b>8,220</b>				<b>8,220</b>

**Grafico 2**





## Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

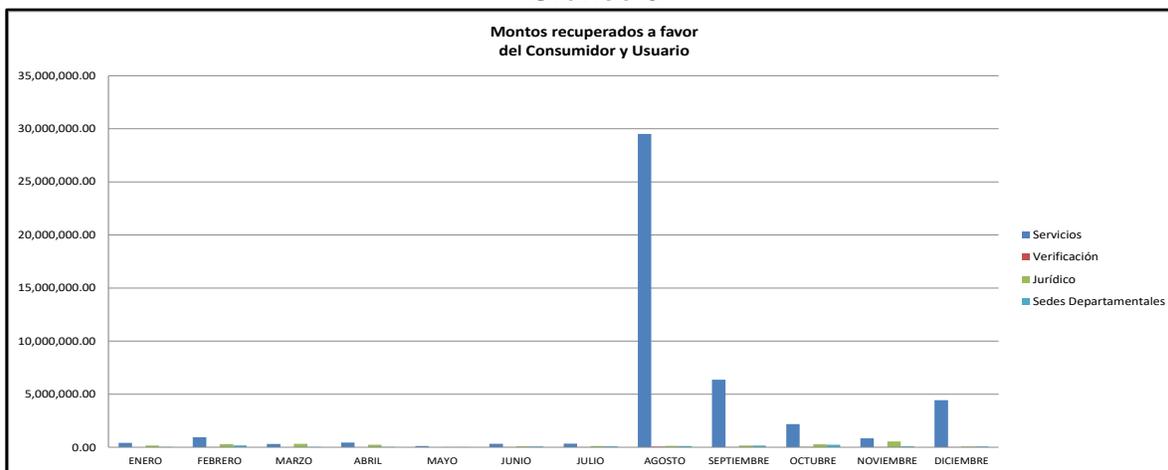
En lo que va del año 2020 y derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de cincuenta millones cien mil doscientos cincuenta y tres quetzales con ochenta y siete centavos (Q.50,100,253.87). En la Sede Central Q.48,911,990.98 y las Sedes Departamentales Q.1,188,262.89, 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
<b>Enero</b>						
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
<b>ENERO</b>	<b>412,460.47</b>	<b>0.00</b>	<b>162,206.05</b>	<b>574,666.52</b>	<b>35,730.89</b>	<b>610,397.41</b>
<b>Febrero</b>						
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
<b>FEBRERO</b>	<b>945,663.53</b>	<b>6,347.09</b>	<b>294,358.03</b>	<b>1,246,368.65</b>	<b>186,458.81</b>	<b>1,432,827.46</b>
<b>Marzo</b>						
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
<b>MARZO</b>	<b>309,069.35</b>	<b>0.00</b>	<b>330,171.13</b>	<b>639,240.48</b>	<b>40,254.72</b>	<b>679,495.20</b>
<b>Abril</b>						
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
<b>ABRIL</b>	<b>442,014.70</b>	<b>0.00</b>	<b>247,257.91</b>	<b>689,272.61</b>	<b>32,670.58</b>	<b>721,943.19</b>
<b>Mayo</b>						
Reembolso monetario	53,928.03	0.00	0.00	53,928.03	80.00	54,008.03
Restitución de bienes	17,655.20	0.00	3,410.00	21,065.20	27,964.68	49,029.88
Rescisión de contratos	53,415.00	0.00	23,350.00	76,765.00	0.00	76,765.00
<b>MAYO</b>	<b>124,998.23</b>	<b>0.00</b>	<b>26,760.00</b>	<b>151,758.23</b>	<b>28,044.68</b>	<b>179,802.91</b>
<b>Junio</b>						
Reembolso monetario	263,976.80	2,433.28	97,991.48	364,401.56	40,401.56	404,803.12
Restitución de bienes	63,825.56	0.00	0.00	63,825.56	15,748.01	79,573.57
Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	20,697.71	20,697.71
<b>JUNIO</b>	<b>327,802.36</b>	<b>2,433.28</b>	<b>97,991.48</b>	<b>428,227.12</b>	<b>76,847.28</b>	<b>505,074.40</b>
<b>Julio</b>						
Reembolso monetario	116,021.06	9,485.93	124,800.97	250,307.96	16,953.79	267,261.75
Restitución de bienes	101,837.48	0.00	0.00	101,837.48	47,978.78	149,816.26
Rescisión de contratos	123,387.50	0.00	0.00	123,387.50	23,291.48	146,678.98
<b>JULIO</b>	<b>341,246.04</b>	<b>9,485.93</b>	<b>124,800.97</b>	<b>475,532.94</b>	<b>88,224.05</b>	<b>563,756.99</b>
<b>Agosto</b>						
Reembolso monetario	253,326.24	64,743.82	6,318.00	324,388.06	41,993.00	366,381.06
Restitución de bienes	29,263,789.12	0.00	130,697.00	29,394,486.12	61,746.48	29,456,232.60
Rescisión de contratos	0.00	0.00	299.00	299.00	23,100.78	23,399.78
<b>AGOSTO</b>	<b>29,517,115.36</b>	<b>64,743.82</b>	<b>137,314.00</b>	<b>29,719,173.18</b>	<b>126,840.26</b>	<b>29,846,013.44</b>
<b>Septiembre</b>						
Reembolso monetario	298,369.53	5,592.80	165,308.48	469,270.81	14,589.19	483,860.00
Restitución de bienes	6,077,259.21	0.00	0.00	6,077,259.21	89,097.67	6,166,356.88
Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	60,995.45	60,995.45
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>6,375,628.74</b>	<b>5,592.80</b>	<b>165,308.48</b>	<b>6,546,530.02</b>	<b>164,682.31</b>	<b>6,711,212.33</b>
<b>Octubre</b>						
Reembolso monetario	0.00	38,775.45	263,061.93	301,837.38	28,184.67	330,022.05
Restitución de bienes	2,119,505.74	0.00	24,920.14	2,144,425.88	197,218.85	2,341,644.73
Rescisión de contratos	70,200.00	0.00	0.00	70,200.00	16,432.00	86,632.00
<b>OCTUBRE</b>	<b>2,189,705.74</b>	<b>38,775.45</b>	<b>287,982.07</b>	<b>2,516,463.26</b>	<b>241,835.52</b>	<b>2,758,298.78</b>
<b>Noviembre</b>						
Reembolso monetario	586,397.80	2,512.70	319,536.32	908,446.82	35,182.04	943,628.86
Restitución de bienes	256,940.47	0.00	236,262.76	493,203.23	41,536.63	534,739.86
Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	11,574.00	11,574.00
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>843,338.27</b>	<b>2,512.70</b>	<b>555,799.08</b>	<b>1,401,650.05</b>	<b>88,292.67</b>	<b>1,489,942.72</b>
<b>Diciembre</b>						
Reembolso monetario	4,112,196.80	11,759.89	73,836.62	4,197,793.31	5,739.40	4,203,532.71
Restitución de bienes	202,795.10	0.00	5,491.51	208,286.61	72,641.72	280,928.33
Rescisión de contratos	117,028.00	0.00	0.00	117,028.00	0.00	117,028.00
<b>DICIEMBRE</b>	<b>4,432,019.90</b>	<b>11,759.89</b>	<b>79,328.13</b>	<b>4,523,107.92</b>	<b>78,381.12</b>	<b>4,601,489.04</b>
<b>TOTAL</b>	<b>46,261,062.69</b>	<b>141,650.96</b>	<b>2,509,277.33</b>	<b>48,911,990.98</b>	<b>1,188,262.89</b>	<b>50,100,253.87</b>



**Gráfico 3**



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

En diciembre, de acuerdo a lo manifestado por el Jefe del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, no realizó conferencias debido a la pandemia del COVID-19 y por el confinamiento no se pueden realizar las capacitaciones y por lo consiguiente no se distribuyó material educativo.

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. Las capacitaciones se realizaron de forma personalizada en las tiendas de barrio y otros comercios.

**Cuadro 6**  
**Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	0	148	148
Asistentes a conferencias	0	1,060	1,060
Material Distribuido	0	1,702	1,702

En lo que va del año, se han realizado 1,132 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 8,325, asimismo, se distribuyeron 74,613 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:



**Cuadro 7**  
**Conferencias, Asistentes y Material Informativo**  
**Enero - Diciembre 2020**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	53	1079	1,132
Asistentes a conferencias	3,812	4,513	8,325
Material Distribuido	57,400	17,213	74,613

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

En diciembre se autorizaron 592 libros de quejas: 414 libros en la Sede Central y 178 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 43 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 19 en la Sede Central y 24 en la 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	414	178	592
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	19	24	43
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

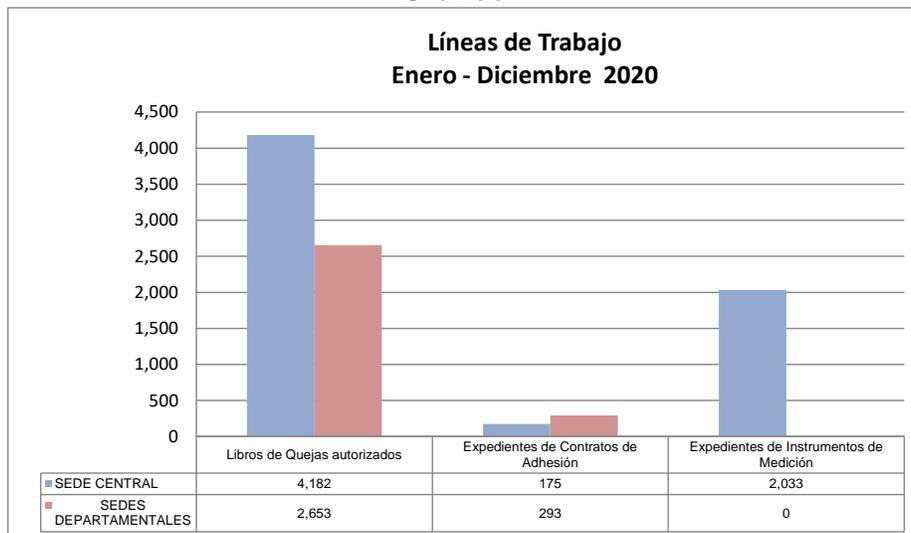
En lo que va del año, se han autorizado 6,835 libros de quejas; 4,182 en la Sede Central y 2,653 en las Sedes Departamentales, se han recibido 468 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 175 en la Sede Central y 293 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,033 expedientes.

**Cuadro 9**  
**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje**  
**Enero – Diciembre 2020**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	4,182	2,653	6,835
Expedientes de Contratos de Adhesión	175	293	468
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,033	0	2,033



**Gráfico 4**



### Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 10  
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Libros de quejas	198	6,718
Exhibición de Precios	0	3,768
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	635	3,293
Instrumentos de Medición y Pesaje	166	459
Peso Exacto en Productos Empacados	320	2,240
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela *	14	520
Plantas y Expendios de Gas	0	22
Publicidad Engañosa	22	111
Precios de Canasta Básica	960	14,563
Monitoreos de otros productos	236	7,045
Precios de Combustibles	447	7,894
Precios de Gas Propano	358	5,699
Colegios	1	1,113
Verificación Plan Belén	102	102



## Plan Centinela

En el marco de este plan, en diciembre 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
MAYO	GUATEMALA	13	0	0	92	0	13
JUNIO	GUATEMALA	24	1	1	179	0	24
JULIO	GUATEMALA	8	0	0	71	0	8
AGOSTO	GUATEMALA Y EL PROGRESO	35	0	0	333	1	35
SEPTIEMBRE	GUATEMALA	39	0	0	354	1	39
OCTUBRE	GUATEMALA Y PETEN	54	0	0	425	6	54
NOVIEMBRE	GUATEMALA Y JUTIAPA	40	0	0	353	4	40
DICIEMBRE	GUATEMALA	14	0	0	117	0	14
<b>TOTAL</b>		<b>383</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3,117</b>	<b>21</b>	<b>383</b>

## Proceso Jurídico Sancionatorio

En diciembre se impusieron 10 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12**  
**Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
<b>INFRACCIONES A LA LEY</b>		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	<b>0</b>
Por quejas	8	<b>483</b>
Apercibimientos escritos/públicos	2	<b>46</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>529</b>



En diciembre, el Departamento Jurídico emitió 208 resoluciones de Contratos y el Departamento de Verificación y Vigilancia emitió 18 Dictámenes Técnicos, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13**  
**Resoluciones de Contratos de Adhesión y**  
**Dictámenes Técnicos de Instrumentos de medición y pesaje**

CONCEPTO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Contratos de Adhesión	208	1,086
Dictámenes Técnicos	18	1,792
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>2,878</b>