

# Informe al Despacho FEBRERO 2020

## Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 870 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 50% fueron contra comercios; el 15% por Telefonía; el 12% contra Colegios y por otras actividades económicas el 23 %, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1  
Recepción de Quejas**

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	394	38	432	50%
Colegios	99	8	107	12%
Telefonía	123	10	133	15%
Escuelas e Institutos	35	1	36	4%
Bancos	27	0	27	3%
Energía Eléctrica	7	25	32	4%
Construcciones/Inmobiliarias	23	0	23	3%
Tarjetas de Crédito	12	0	12	1%
Combustible	7	0	7	1%
Servicio de Agua	12	0	12	1%
Tiempos compartidos	9	1	10	1%
Cafeterías y Otros	6	0	6	1%
Hotelería	5	0	5	1%
Otros	0	0	0	0%
Transporte	7	0	7	1%
Prestamos	3	0	3	0%
Aseguradoras	6	0	6	1%
Servicio de Cable	2	3	5	1%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	2	0	2	0%
Canasta Básica	0	0	0	0%
Hospitales	2	0	2	0%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	1	0	1	0%
Academia de Español	0	2	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>782</b>	<b>88</b>	<b>870</b>	<b>100%</b>

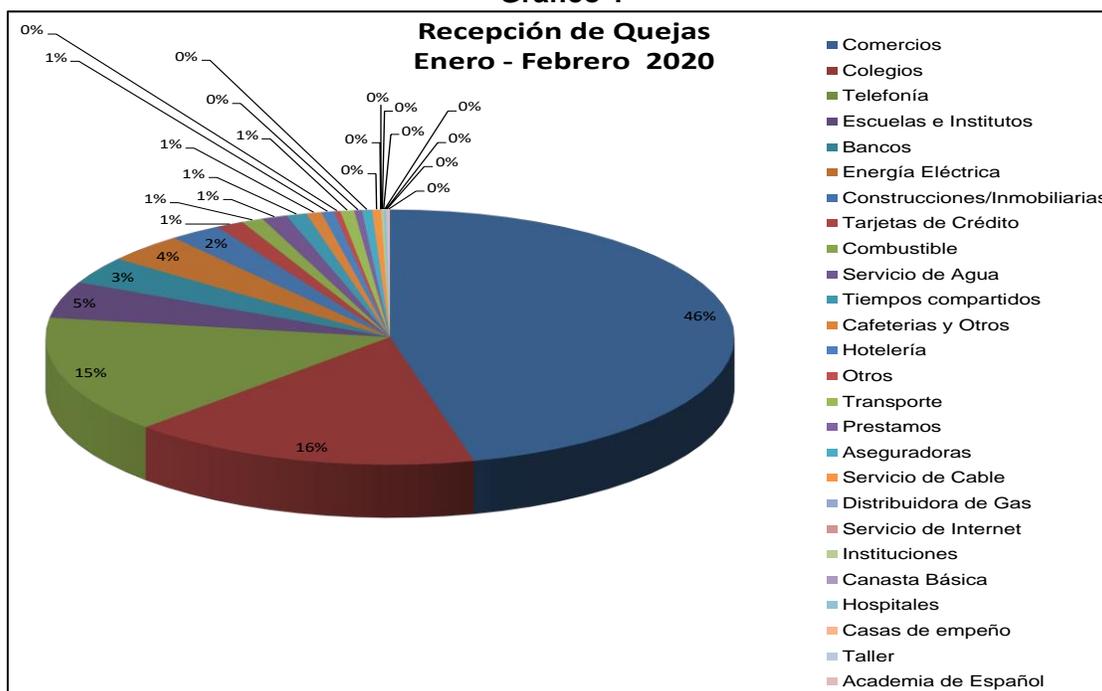
En lo que va del año, se han recibido 1,684 quejas; 1,511 en la Sede Central y 173 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:



**Cuadro 2**  
**Recepción de quejas**  
**Enero - Febrero 2020**

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	707	69	776	46%
Colegios	258	19	277	16%
Telefonía	233	18	251	15%
Escuelas e Institutos	77	1	78	5%
Bancos	57	1	58	3%
Energía Eléctrica	13	49	62	4%
Construcciones/Inmobiliarias	41	0	41	2%
Tarjetas de Crédito	21	1	22	1%
Combustible	17	0	17	1%
Servicio de Agua	17	3	20	1%
Tiempos compartidos	14	2	16	1%
Cafeterías y Otros	12	0	12	1%
Hotelería	10	0	10	1%
Otros	0	5	5	0%
Transporte	11	0	11	1%
Prestamos	6	0	6	0%
Aseguradoras	8	0	8	0%
Servicio de Cable	4	3	7	0%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	2	0	2	0%
Canasta Básica	0	0	0	0%
Hospitales	2	0	2	0%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	1	0	1	0%
Academia de Español	0	2	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1,511</b>	<b>173</b>	<b>1,684</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1**





## Resolución de Quejas

En febrero se resolvieron 436 quejas: 68 por mediación y 368 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 334; y en las Sedes Departamentales 102. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,048 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	14			54	68
Conciliaciones	239	37	44	48	368
	<b>253</b>	<b>37</b>	<b>44</b>	<b>102</b>	<b>436</b>
Asesorías y Consultas	1,048				1,048
<b>Total</b>	<b>1,048</b>				<b>1,048</b>

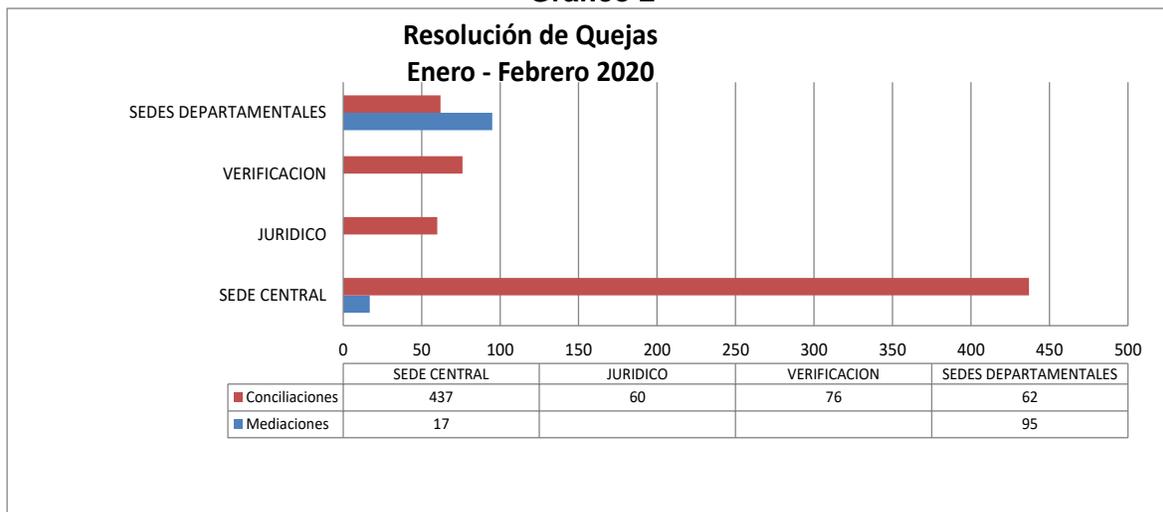
En lo que va del año 2020, se han resuelto 747 quejas; 112 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 635 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 590; y en las Sedes Departamentales 157. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,852 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SEDE CENTRAL	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	17			95	112
Conciliaciones	437	60	76	62	635
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>60</b>	<b>76</b>	<b>157</b>	<b>747</b>
Asesorías y Consultas	1,852				1,852
<b>TOTAL</b>	<b>1,852</b>				<b>1,852</b>



**Grafico 2**



## Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

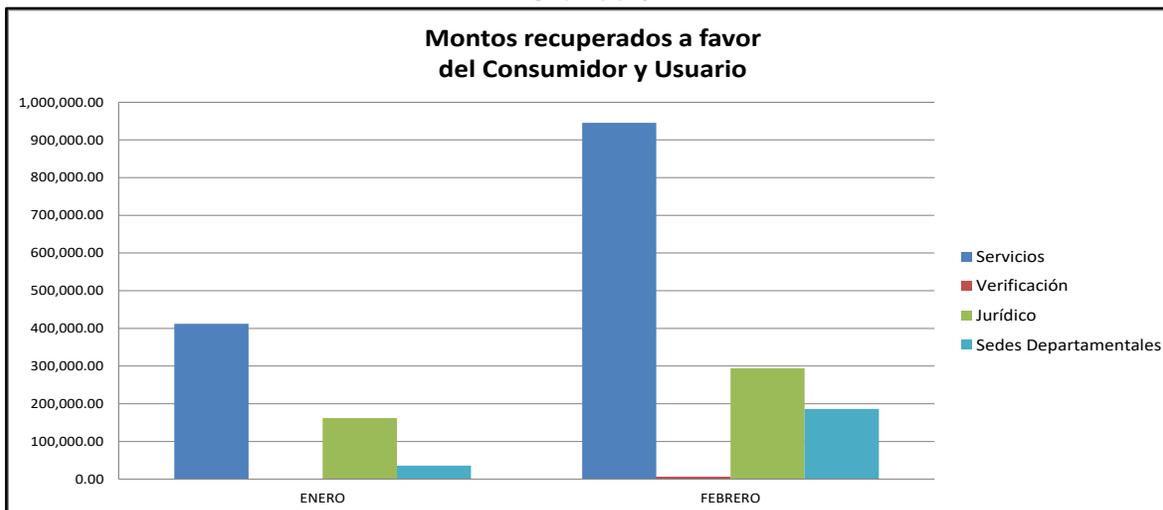
En lo que va del año 2020 y derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de dos millones cuarenta y tres mil doscientos veinticuatro quetzales con ochenta y siete centavos (Q.2,043,224.87). En la Sede Central Q.1,821,035.17 y las Sedes Departamentales Q.222,189.70, 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	<b>238,237.83</b>	7,689.35	<b>245,927.18</b>
	Restitución de bienes	131,306.38	0.00	41,279.75	<b>172,586.13</b>	28,041.54	<b>200,627.67</b>
	Rescisión de contratos	91,504.00	0.00	72,338.56	<b>163,842.56</b>	0.00	<b>163,842.56</b>
	<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>TOTAL</b>		<b>1,358,124.00</b>	<b>6,347.09</b>	<b>456,564.08</b>	<b>1,821,035.17</b>	<b>222,189.70</b>	<b>2,043,224.87</b>



**Grafico 3**



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

En febrero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, se realizaron 15 conferencias, 1) Importadora Directos Pacol, S.A. (2 Grupos); 2) Corporativa de Gestión del Talento, Porter Novelli; 3) Grupo de consumidores de la Ciudad Capital; 4) Grupo de estudiantes de Mercadotecnia de la Universidad Rafael Landívar, Campus Central; 5) Grupo de estudiantes de Mercadotecnia de la Universidad Rafael Landívar, Campus Central, Grupo 1, 2 y 3; 6) Servicios de Fertilizantes Noviagro; 7) Personal de la Dirección de Servicios de Catastro y de IUSI de la municipalidad; 8) Instituto Nacional de Educación Básica –INEB- Zona 17 (4 Grupos); en donde se distribuyó material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, también se realizaron conferencias, sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	15	33	48
Asistentes a conferencias	900	972	1,872
Material Distribuido	6,300	2,030	8,330



En lo que va del año, se han realizado 65 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 2,284, asimismo, se distribuyeron 10,856 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	17	48	65
Asistentes a conferencias	953	1,331	2,284
Material Distribuido	6,724	4,132	10,856

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

En febrero se autorizaron 1,229 libros de quejas: 710 libros en la Sede Central y 519 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 125 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 40 en las Sede Central y 85 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 686 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	710	519	1,229
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	40	85	125
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	686	0	686

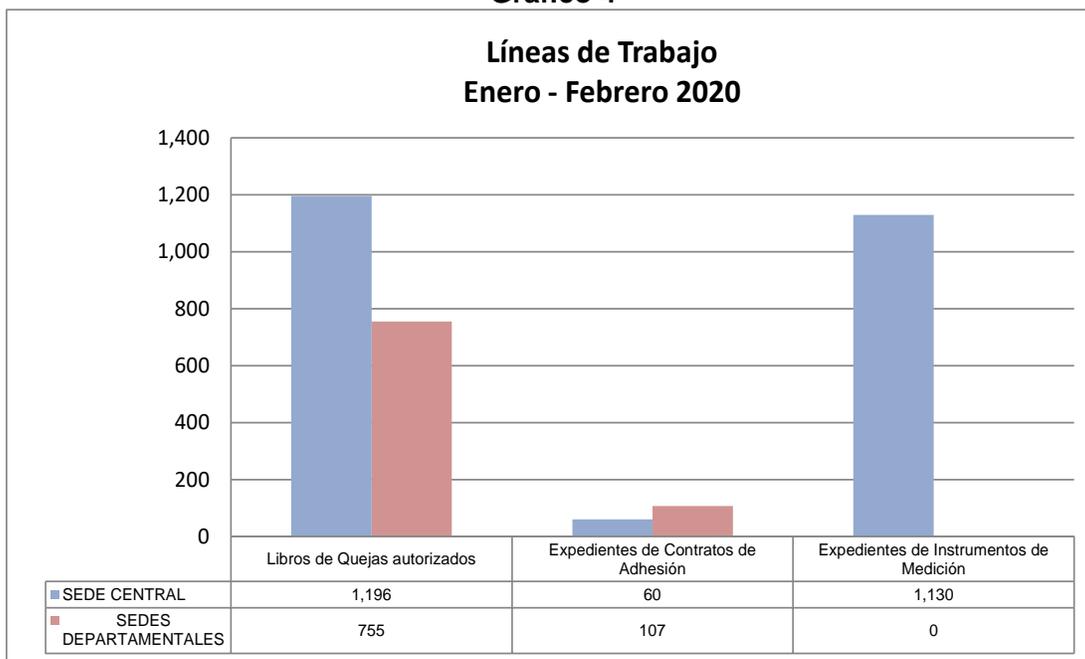
En lo que va del año, se han autorizado 1,951 libros de quejas; 1,196 en la Sede Central y 755 en las Sedes Departamentales, se han recibido 167 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 60 en la Sede Central y 107 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,130 expedientes.



**Cuadro 9**  
**Asesoría al Proveedor**  
**Enero – Febrero 2019**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	1,196	755	1,951
Expedientes de Contratos de Adhesión	60	107	167
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,130	0	1,130

**Gráfico 4**



## Verificación y Vigilancia

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



**Cuadro 10  
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Libros de quejas	2,798	4,014
Exhibición de Precios	535	835
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	178	547
Registro, aprobación y colocación de calcomanías a instrumentos de medición y pesaje	0	0
Instrumentos de Medición y Pesaje	40	55
Peso Exacto en Productos Empacados	200	400
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	49	100
Plantas y Expendios de Gas	22	22
Publicidad Engañosa	0	0
Precios de Canasta Básica	866	1,508
Monitoreos de otros productos	528	903
Precios de Combustibles	767	1,431
Precios de Gas Propano	654	1,180
Colegios	264	336
Verificación Plan Belén	0	0

### Plan Centinela

En el marco de este plan, en febrero 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
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>759</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

## Proceso Jurídico Sancionatorio

En febrero no se impusieron sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12  
Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	FEBRERO	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	0
Por quejas	0	62
Apercibimientos escritos/públicos	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>65</b>

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

**Cuadro 13  
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad**

CONCEPTO	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Contratos de Adhesión	57	134
Resoluciones de Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>134</b>