



Informe al Despacho JUNIO 2020

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 2,069 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 36% fueron contra Comercios; el 16% contra Energía Eléctrica y el 15% por Telefonía y por otras actividades económicas el 33%, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	732	20	752	36%
Colegios	212	3	215	10%
Telefonía	298	11	309	15%
Escuelas e Institutos	7	0	7	0%
Bancos	125	5	130	6%
Energía Eléctrica	89	241	330	16%
Construcciones/Inmobiliarias	32	1	33	2%
Tarjetas de Crédito	30	0	30	1%
Combustible	13	0	13	1%
Servicio de Agua	56	0	56	3%
Tiempos compartidos	2	1	3	0%
Cafeterías y Otros	13	0	13	1%
Hotelería	2	0	2	0%
Otros	0	0	0	0%
Transporte	6	0	6	0%
Prestamos	3	0	3	0%
Aseguradoras	7	0	7	0%
Servicio de Cable	23	0	23	1%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Servicio de Internet	0	2	2	0%
Instituciones	6	0	6	0%
Canasta Básica	116	0	116	6%
Hospitales	13	0	13	1%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
TOTAL	1,785	284	2,069	100%

En lo que va del año, se han recibido 11,382 quejas; 10,518 en la Sede Central y 864 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

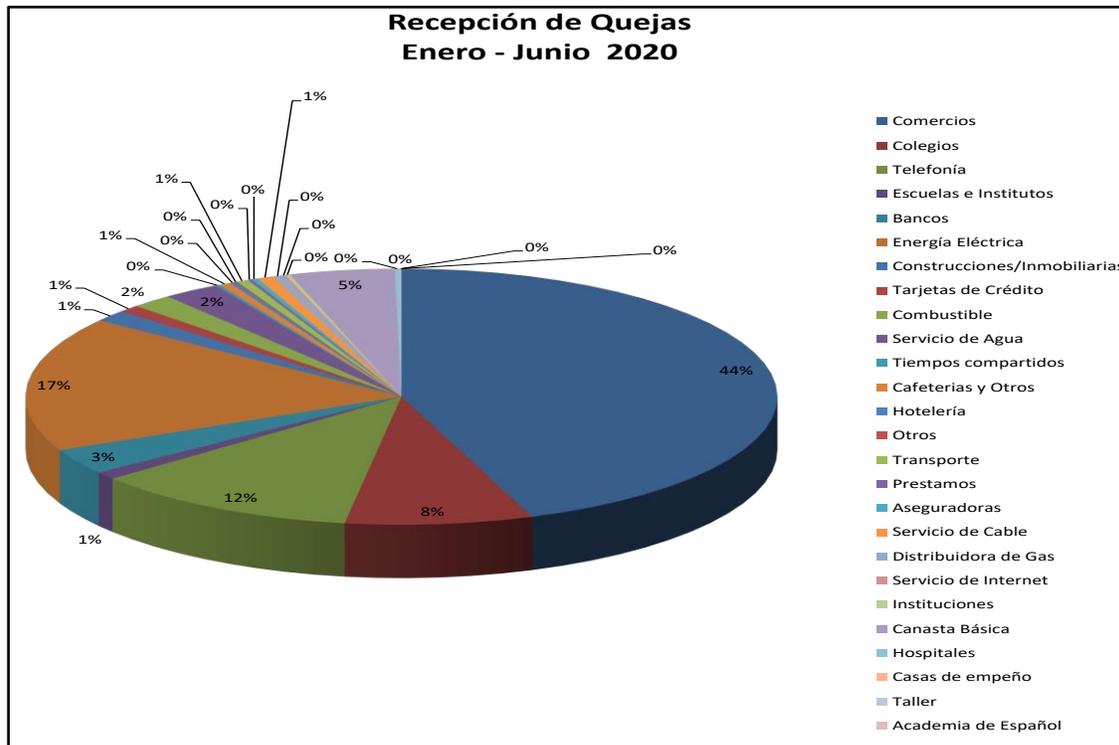


Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Junio 2020

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	4,703	344	5,047	44%
Colegios	886	33	919	8%
Telefonía	1,261	50	1,311	12%
Escuelas e Institutos	106	2	108	1%
Bancos	363	6	369	3%
Energía Eléctrica	1,558	380	1,938	17%
Construcciones/Inmobiliarias	165	1	166	1%
Tarjetas de Crédito	99	5	104	1%
Combustible	200	3	203	2%
Servicio de Agua	265	13	278	2%
Tiempos compartidos	18	4	22	0%
Cafeterías y Otros	57	0	57	1%
Hotelería	28	0	28	0%
Otros	0	9	9	0%
Transporte	59	0	59	1%
Prestamos	20	0	20	0%
Aseguradoras	30	0	30	0%
Servicio de Cable	76	7	83	1%
Distribuidora de Gas	45	1	46	0%
Servicio de Internet	13	4	17	0%
Instituciones	21	0	21	0%
Canasta Básica	515	0	515	5%
Hospitales	28	0	28	0%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	1	0	1	0%
Academia de Español	0	2	2	0%
TOTAL	10,518	864	11,382	100%

Gráfico 1

Recepción de Quejas
Enero - Junio 2020





Resolución de Quejas

En junio se resolvieron 393 quejas: 138 por mediación y 255 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 186; y en las Sedes Departamentales 207. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 737 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	4			134	138
Conciliaciones	170	12	0	73	255
	174	12	0	207	393
Asesorías y Consultas	737				737
Total	737				737

En lo que va del año 2020, se han resuelto 1,914 quejas; 415 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,499 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,260; y en las Sedes Departamentales 654. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 5,427 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Junio 2020

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SEDE CENTRAL	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	32			383	415
Conciliaciones	998	146	84	271	1,499
Total	1,030	146	84	654	1,914
Asesorías y Consultas	5,427				5,427
TOTAL	5,427				5,427



Grafico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

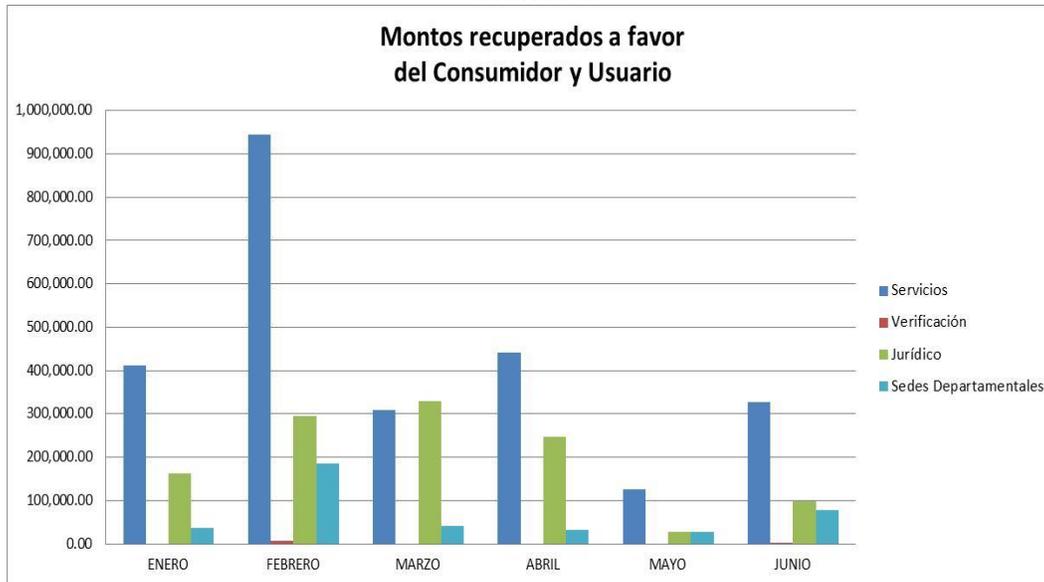
En lo que va del año 2020 y derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de cuatro millones ciento veintinueve mil quinientos cuarenta quetzales con cincuenta y siete centavos (Q.4,129,540.57). En la Sede Central Q.3,729,533.61 y las Sedes Departamentales Q.400,006.96, 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
Mayo						
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
MAYO	124,998.23	0.00	26,760.00	151,758.23	28,044.68	179,802.91
Junio						
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
JUNIO	327,802.36	2,433.28	97,991.48	428,227.12	76,847.28	505,074.40
TOTAL	2,562,008.64	8,780.37	1,158,744.60	3,729,533.61	400,006.96	4,129,540.57



Gráfico 3



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En junio, el 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, ni distribuir materiales educativos, hasta las nuevas órdenes presidenciales.

Cabe destacar que la coordinación de Sedes Municipales de DIACO, dentro del marco del Comisión Presidencial de Asuntos Municipales –COMPRESAM-, se capacitaron a personas de distintos departamentos de la República de Guatemala, sobre sus derechos y obligaciones.

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	15	3	18
Asistentes a conferencias	1,052	50	1,102
Material Distribuido	2,034	1,851	3,885



En lo que va del año, se han realizado 130 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 5,948, asimismo, se distribuyeron 67,425 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	53	77	130
Asistentes a conferencias	3,812	2,136	5,948
Material Distribuido	56,700	10,725	67,425

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

En junio se autorizaron 199 libros de quejas: 120 libros en la Sede Central y 79 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 19 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 5 en la Sede Central y 14 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 78 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	120	79	199
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	5	14	19
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	78	0	78

En lo que va del año, se han autorizado 3,338 libros de quejas; 1,939 en la Sede Central y 1,399 en las Sedes Departamentales, se han recibido 261 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 97 en la Sede Central y 164 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,791 expedientes.

Cuadro 9
Asesoría al Proveedor
Enero – Junio 2020

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	1,939	1,399	3,338
Expedientes de Contratos de Adhesión	97	164	261
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,791	0	1,791

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

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

Cuadro 10
Verificaciones



LÍNEAS DE TRABAJO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Libros de quejas	95	5,440
Exhibición de Precios	294	1,874
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	30	847
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	24	193
Plantas y Expendios de Gas	0	22
Publicidad Engañosa	0	0
Precios de Canasta Básica	1,558	7,255
Monitoreos de otros productos	731	4,758
Precios de Combustibles	819	3,873
Precios de Gas Propano	500	2,805
Colegios	470	833
Verificación Plan Belén	0	0

Plan Centinela

En el marco de este plan, en junio 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
TOTAL		193	4	4	1,464	9	193

Proceso Jurídico Sancionatorio

En junio se impusieron 18 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12



Sanciones Impuestas

CONCEPTO	JUNIO	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	18	140
Apercibimientos escritos/públicos	0	4
TOTAL	18	144

En junio, el Departamento Jurídico emitió 971 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Fiabilidad de Instrumentos de medición y pesaje

CONCEPTO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Contratos de Adhesión	71	311
Resoluciones de Instrumentos de Medición y Pesaje	900	1,501
TOTAL	971	1,812