



Informe al Despacho MARZO 2020

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,253 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 75% fueron contra comercios; el 10% por Telefonía y el 4% por Canasta Básica y por otras actividades económicas el 11%, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	850	91	941	75%
Colegios	27	4	31	2%
Telefonía	114	6	120	10%
Escuelas e Institutos	5	0	5	0%
Bancos	25	0	25	2%
Energía Eléctrica	7	18	25	2%
Construcciones/Inmobiliarias	12	0	12	1%
Tarjetas de Crédito	4	2	6	0%
Combustible	3	0	3	0%
Servicio de Agua	11	1	12	1%
Tiempos compartidos	1	1	2	0%
Cafeterías y Otros	3	0	3	0%
Hotelería	3	0	3	0%
Otros		0	0	0%
Transporte	5	0	5	0%
Prestamos	1	0	1	0%
Aseguradoras	4	0	4	0%
Servicio de Cable	6	0	6	0%
Distribuidora de Gas	2	0	2	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Canasta Básica	45	0	45	4%
Hospitales	2	0	2	0%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
TOTAL	1,130	123	1,253	100%

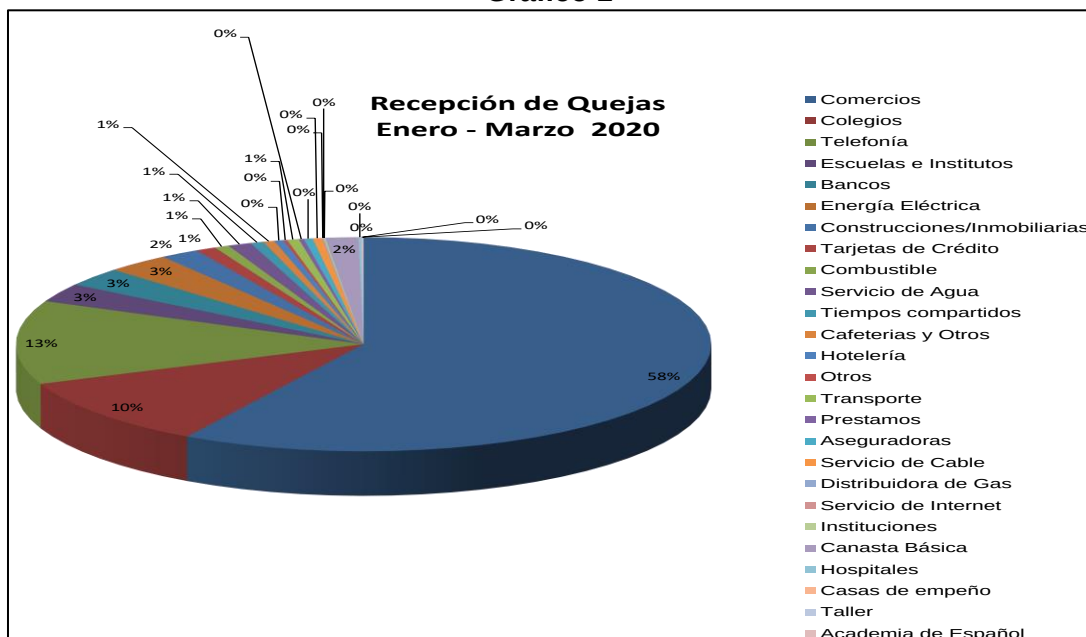
En lo que va del año, se han recibido 2,937 quejas; 2,641 en la Sede Central y 296 en las Sedes Departamentales y Municipales de la DIACO, como se detalla a continuación:



Cuadro 2 Recepción de quejas Enero - Marzo 2020

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	1557	160	1,717	58%
Colegios	285	23	308	10%
Telefonía	347	24	371	13%
Escuelas e Institutos	82	1	83	3%
Bancos	82	1	83	3%
Energía Eléctrica	20	67	87	3%
Construcciones/Inmobiliarias	53	0	53	2%
Tarjetas de Crédito	25	3	28	1%
Combustible	20	0	20	1%
Servicio de Agua	28	4	32	1%
Tiempos compartidos	15	3	18	1%
Cafeterías y Otros	15	0	15	1%
Hotelería	13	0	13	0%
Otros	0	5	5	0%
Transporte	16	0	16	1%
Prestamos	7	0	7	0%
Aseguradoras	12	0	12	0%
Servicio de Cable	10	3	13	0%
Distribuidora de Gas	2	0	2	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	2	0	2	0%
Canasta Básica	45	0	45	2%
Hospitales	4	0	4	0%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	1	0	1	0%
Academia de Español	0	2	2	0%
TOTAL	2,641	296	2,937	100%

Gráfico 1





Resolución de Quejas

En marzo se resolvieron 168 quejas: 39 por mediación y 129 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 112; y en las Sedes Departamentales 56. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,289 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	3			36	39
Conciliaciones	87	22	0	20	129
	90	22	0	56	168
Asesorías y Consultas	1,289				1,289
Total	1,289				1,289

En lo que va del año 2020, se han resuelto 915 quejas; 151 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 764 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 702; y en las Sedes Departamentales 213. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 3,141 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

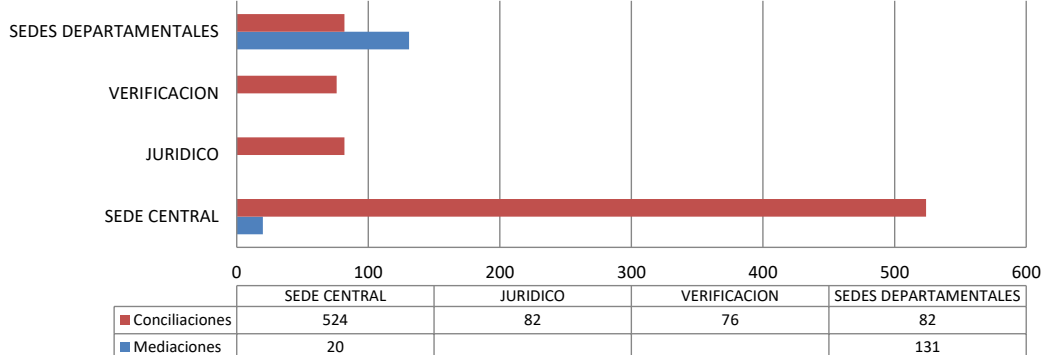
Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Marzo 2020

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SEDE CENTRAL	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	20			131	151
Conciliaciones	524	82	76	82	764
Total	544	82	76	213	915
Asesorías y Consultas	3,141				3,141
TOTAL	3,141				3,141



Grafico 2

**Resolución de Quejas
Enero - Marzo 2020**



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 setecientos veintidós mil setecientos veinte quetzales con siete centavos (Q.2,722,720.07). En la Sede Central Q.2,460,275.65 y las Sedes Departamentales Q.262,444.42, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

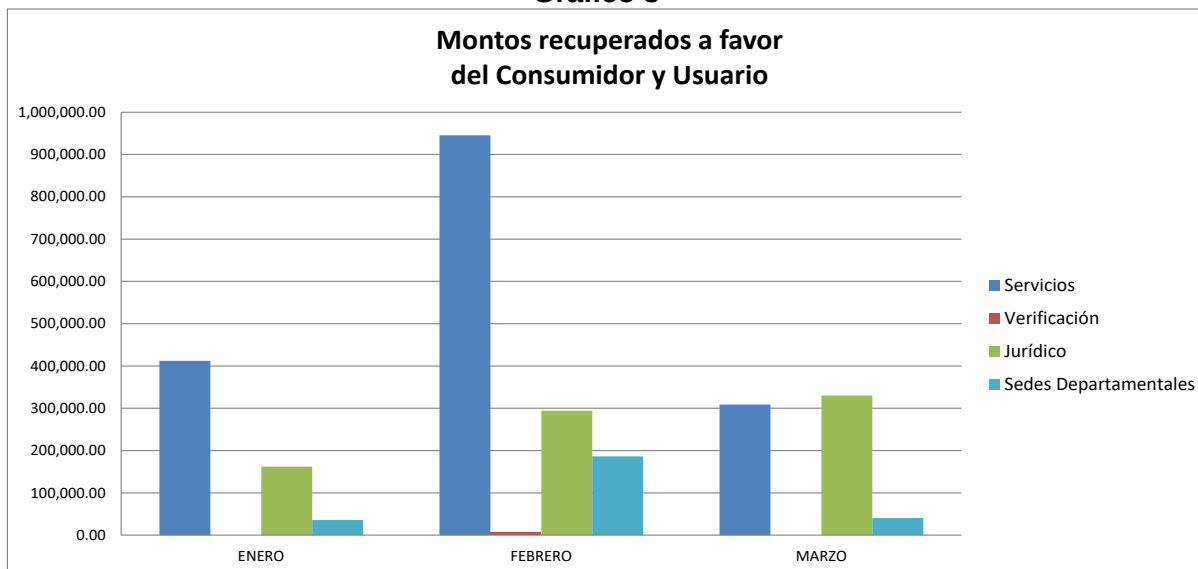
Cuadro 5

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
TOTAL		1,667,193.35	6,347.09	786,735.21	2,460,275.65	262,444.42	2,722,720.07



Grafico 3



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En marzo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, se realizaron 16 conferencias, 1) Instituto Nacional de Educación Básica, Zona 17; 2) Instituto Experimental Aplicación "Mirón Muñoz", Fe y Alegría No. 40; 3) Instituto Nacional de Educación Básica, Juan Pablo Segundo; 4) Instituto Nacional de Educación Básica, Tecún Umán Zona 11 (2 Grupos); 5) Escuela Nacional de Ciencias Comerciales (4 Grupos); 6) Municipalidad de Guatemala (4 Grupos); 7) Universidad Rafael Landívar; 8) Oficina Municipal de la Mujer del Municipio de San José Pínula; y 9) Colegio San Pablo Zona 1; 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, 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	16	16	32
Asistentes a conferencias	1,304	638	1,942
Material Distribuido	7,824	1,461	9,285



En lo que va del año, se han realizado 97 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 4,226, asimismo, se distribuyeron 20,141 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	33	64	97
Asistentes a conferencias	2,257	1,969	4,226
Material Distribuido	14,548	5,593	20,141

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

En marzo se autorizaron 832 libros de quejas: 432 libros en la Sede Central y 400 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 67 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 27 en las Sede Central y 40 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 218 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	432	400	832
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	27	40	67
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	218	0	218

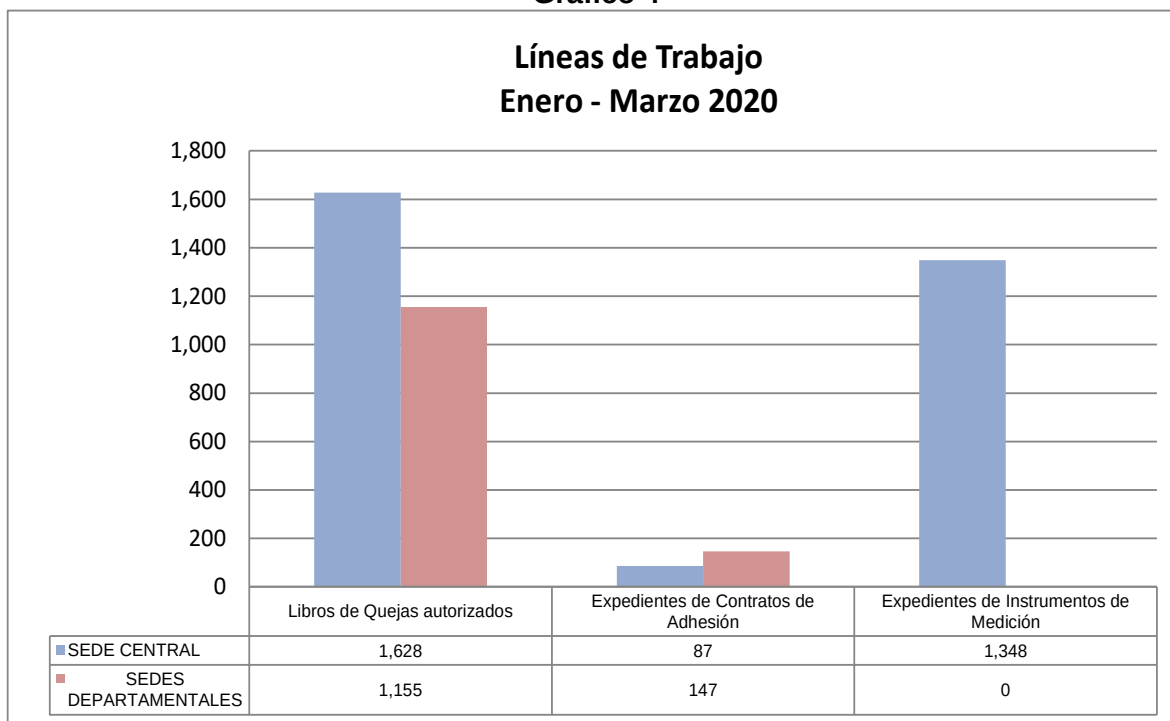
En lo que va del año, se han autorizado 2,783 libros de quejas; 1,628 en la Sede Central y 1,155 en las Sedes Departamentales, se han recibido 234 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 87 en la Sede Central y 147 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,348 expedientes.



Cuadro 9
Asesoría al Proveedor
Enero – Marzo 2020

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	1,628	1,155	2,783
Expedientes de Contratos de Adhesión	87	147	234
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 marzo en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:



Cuadro 10
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	MARZO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Libros de quejas	1,065	5,079
Exhibición de Precios	464	1,299
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	270	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	56	156
Plantas y Expendios de Gas	0	22
Publicidad Engañosa	0	0
Precios de Canasta Básica	1,123	2,631
Monitoreos de otros productos	881	1,784
Precios de Combustibles	611	2,042
Precios de Gas Propano	458	1,638
Colegios	25	361
Verificación Plan Belén	0	0

Plan Centinela

En el marco de este plan, en marzo 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
TOTAL		156	3	3	1,193	9	156



Proceso Jurídico Sancionatorio

En marzo se impusieron 38 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	MARZO	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	38	100
Apercibimientos escritos/públicos	0	3
TOTAL	38	103

En marzo, el Departamento Jurídico emitió 28 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad

CONCEPTO	MARZO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Contratos de Adhesión	28	162
Resoluciones de Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
TOTAL	28	162