



Informe al Despacho MAYO 2020

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 4,146 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 35% fueron por energía eléctrica; el 25% contra comercios y el 12% por Telefonía y por otras actividades económicas el 28%, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	1,023	30	1,053	25%
Colegios	343	4	347	8%
Telefonía	476	11	487	12%
Escuelas e Institutos	12	1	13	0%
Bancos	115	0	115	3%
Energía Eléctrica	1,408	58	1,466	35%
Construcciones/Inmobiliarias	62	0	62	1%
Tarjetas de Crédito	31	2	33	1%
Combustible	97	2	99	2%
Servicio de Agua	160	3	163	4%
Tiempos compartidos	1	0	1	0%
Cafeterías y Otros	14	0	14	0%
Hotelería	12	0	12	0%
Otros	0	4	4	0%
Transporte	16	0	16	0%
Prestamos	7	0	7	0%
Aseguradoras	9	0	9	0%
Servicio de Cable	32	1	33	1%
Distribuidora de Gas	15	0	15	0%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Instituciones	11	0	11	0%
Canasta Básica	177	0	177	4%
Hospitales	7	0	7	0%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
TOTAL	4,029	117	4,146	100%

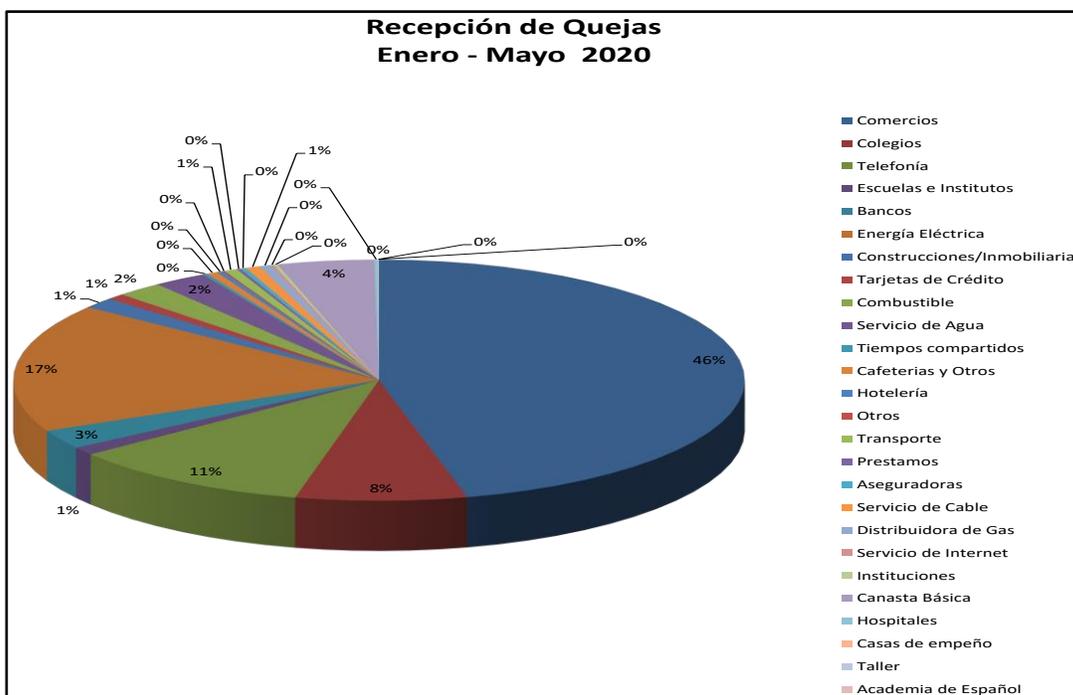
En lo que va del año, se han recibido 9,313 quejas; 8,733 en la Sede Central y 580 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:



Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Mayo 2020

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	3,971	324	4,295	46%
Colegios	674	30	704	8%
Telefonía	963	39	1,002	11%
Escuelas e Institutos	99	2	101	1%
Bancos	238	1	239	3%
Energía Eléctrica	1,469	139	1,608	17%
Construcciones/Inmobiliarias	133	0	133	1%
Tarjetas de Crédito	69	5	74	1%
Combustible	187	3	190	2%
Servicio de Agua	209	13	222	2%
Tiempos compartidos	16	3	19	0%
Cafeterías y Otros	44	0	44	0%
Hotelería	26	0	26	0%
Otros	0	9	9	0%
Transporte	53	0	53	1%
Prestamos	17	0	17	0%
Aseguradoras	23	0	23	0%
Servicio de Cable	53	7	60	1%
Distribuidora de Gas	45	1	46	0%
Servicio de Internet	13	2	15	0%
Instituciones	15	0	15	0%
Canasta Básica	399	0	399	4%
Hospitales	15	0	15	0%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	1	0	1	0%
Academia de Español	0	2	2	0%
TOTAL	8,733	580	9,313	100%

Gráfico 1





Resolución de Quejas

En mayo se resolvieron 198 quejas: 78 por mediación y 120 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 78; y en las Sedes Departamentales 120. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 663 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			75	78
Conciliaciones	58	9	8	45	120
	61	9	8	120	198
Asesorías y Consultas	663				663
Total	663				663

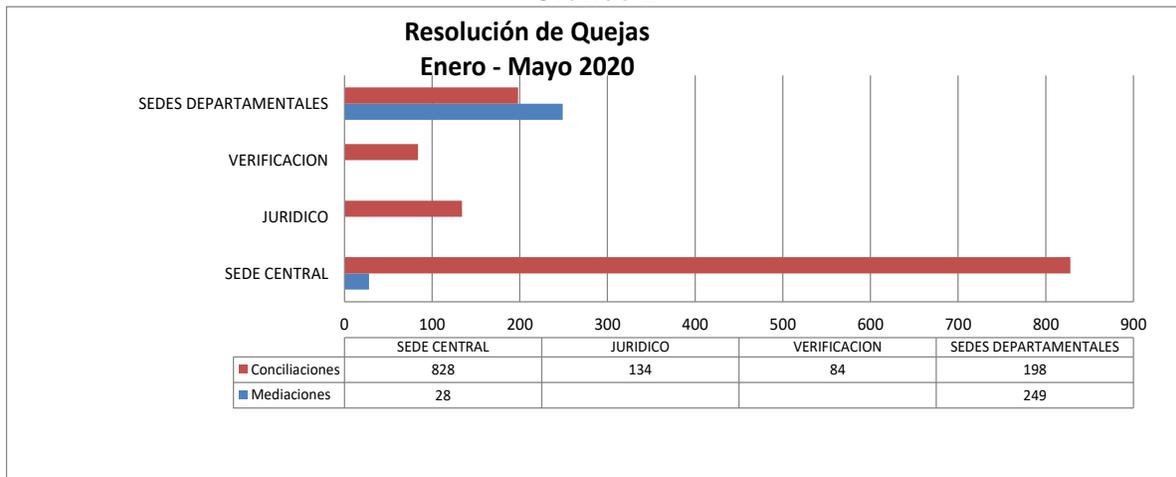
En lo que va del año 2020, se han resuelto 1,521 quejas; 277 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,244 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,074; y en las Sedes Departamentales 447. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 4,690 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SEDE CENTRAL	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	28			249	277
Conciliaciones	828	134	84	198	1,244
Total	856	134	84	447	1,521
Asesorías y Consultas	4,690				4,690
TOTAL	4,690				4,690



Gráfico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

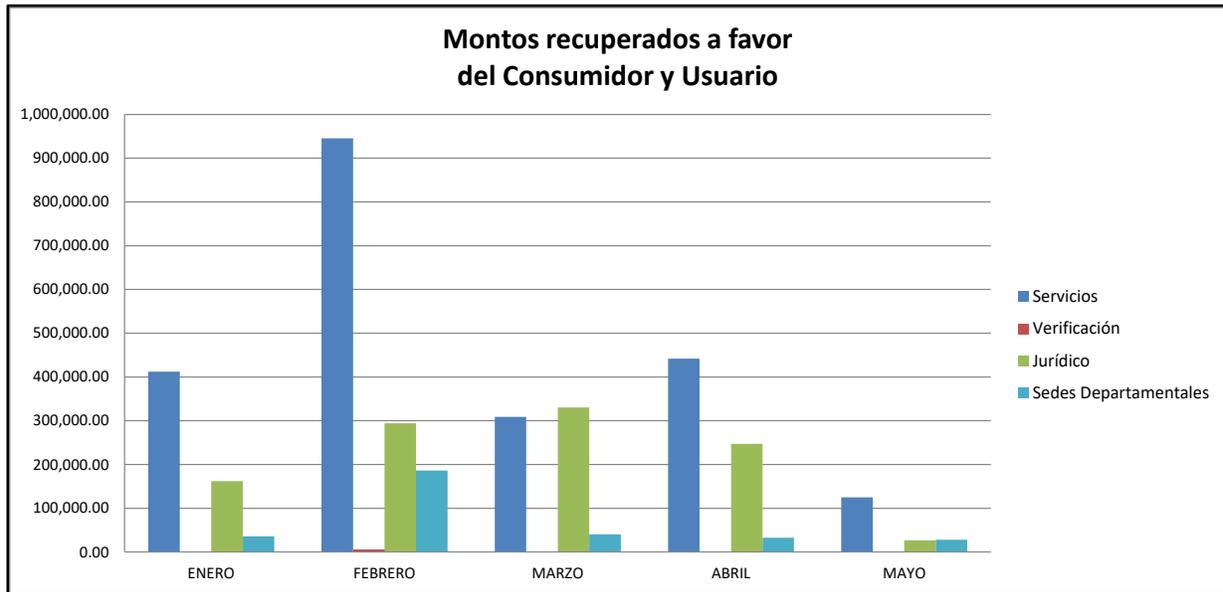
En lo que va del año 2020 y derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de tres millones seiscientos veinticuatro mil cuatrocientos sesenta y seis quetzales con diecisiete centavos (Q.3,624,466.17). En la Sede Central Q.3,301,306.49 y las Sedes Departamentales Q.323,159.68, 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	7,689.35	245,927.18	
	Restitución de bienes	131,306.38	0.00	41,279.75	28,041.54	200,627.67	
	Rescisión de contratos	91,504.00	0.00	72,338.56	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	82,481.50	963,556.64	
	Restitución de bienes	128,214.18	0.00	91,599.16	103,977.31	323,790.65	
	Rescisión de contratos	145,480.17	0.00	0.00	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	7,079.00	438,208.67	
	Restitución de bienes	32,256.00	0.00	14,347.61	32,395.72	78,999.33	
	Rescisión de contratos	159,708.20	0.00	1,799.00	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	6,576.00	222,986.67	
	Restitución de bienes	68,432.94	0.00	115,649.00	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	80.00	54,008.03	
	Restitución de bienes	17,655.20	0.00	3,410.00	21,065.20	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
TOTAL	2,234,206.28	6,347.09	1,060,753.12	3,301,306.49	323,159.68	3,624,466.17	



Grafico 3



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En mayo, 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.

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	SEDE CENTRAL
Conferencias y charlas realizadas	0	7	7	38
Asistentes a conferencias	0	87	87	2,760
Material Distribuido	37,100	1,127	38,227	54,666

En lo que va del año, se han realizado 112 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 4,846, asimismo, se distribuyeron 63,540 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:



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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	38	74	112
Asistentes a conferencias	2,760	2,086	4,846
Material Distribuido	54,666	8,874	63,540

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

En mayo se autorizaron 216 libros de quejas: 135 libros en la Sede Central y 81 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron siete expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 4 en la Sede Central y 3 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 365 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	135	81	216
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	4	3	7
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	365	0	365

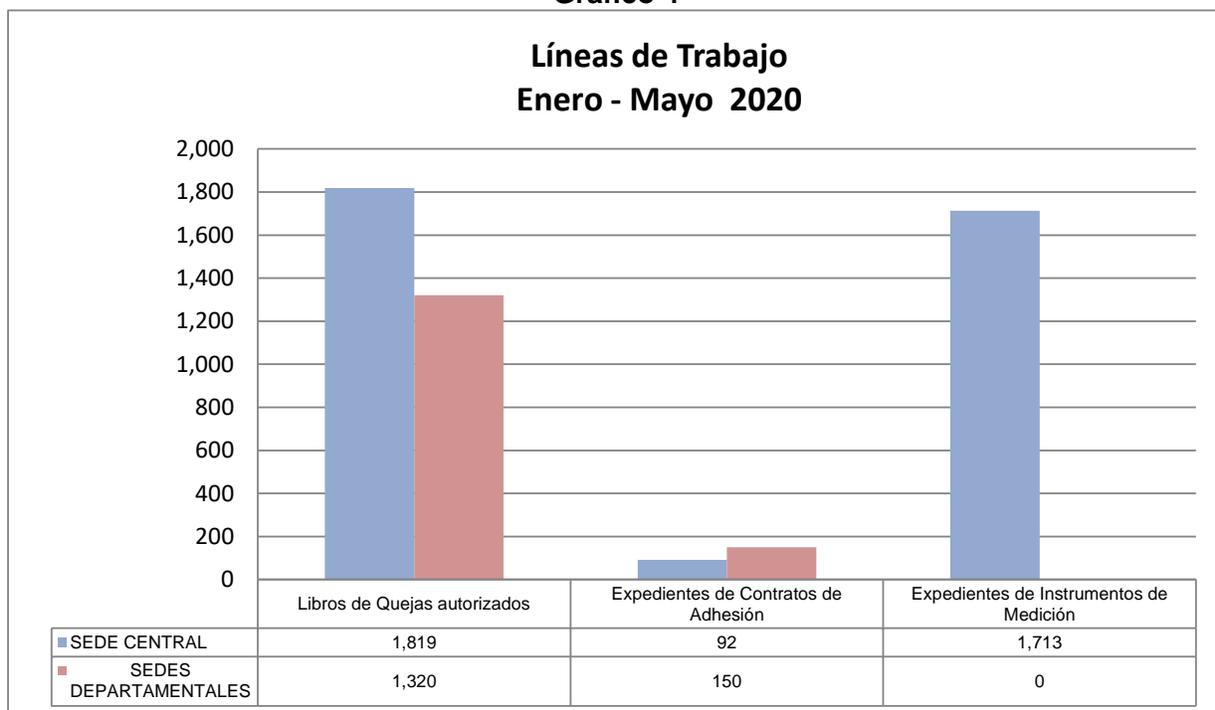
En lo que va del año, se han autorizado 3,139 libros de quejas; 1,819 en la Sede Central y 1,320 en las Sedes Departamentales, se han recibido 242 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 92 en la Sede Central y 150 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,713 expedientes.



Cuadro 9
Asesoría al Proveedor
Enero – Mayo 2020

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	1,819	1,320	3,139
Expedientes de Contratos de Adhesión	92	150	242
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,713	0	1,713

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

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



Cuadro 10
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	MAYO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Libros de quejas	130	5,345
Exhibición de Precios	0	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	13	169
Plantas y Expendios de Gas	0	22
Publicidad Engañosa	0	0
Precios de Canasta Básica	1,385	5,697
Monitoreos de otros productos	753	4,027
Precios de Combustibles	675	3,054
Precios de Gas Propano	392	2,305
Colegios	2	363
Verificación Plan Belén	0	0

Plan Centinela

En el marco de este plan, en mayo 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
TOTAL		169	3	3	1,285	9	169



Proceso Jurídico Sancionatorio

En mayo se impusieron 15 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	MAYO	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	14	122
Apercibimientos escritos/públicos	1	4
TOTAL	15	126

En mayo, el Departamento Jurídico emitió 622 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	MAYO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Contratos de Adhesión	21	240
Resoluciones de Instrumentos de Medición y Pesaje	601	601
TOTAL	622	841