



Informe al Despacho NOVIEMBRE 2020

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,499 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 37% fueron contra Comercios; el 14% por Telefonía y Universidades y el 13% contra Almacenes 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	513	35	548	37%
Colegios y Universidades*	202	8	210	14%
Almacenes	196	0	196	13%
Telefonía	154	5	159	11%
Escuelas e Institutos	22	0	22	1%
Bancos	77	4	81	5%
Energía Eléctrica	41	14	55	4%
Construcciones/Inmobiliarias	30	0	30	2%
Tarjetas de Crédito	17	7	24	2%
Combustible	8	0	8	1%
Servicio de Agua	20	1	21	1%
Tiempos compartidos	1	0	1	0%
Cafeterías y Otros	17	0	17	1%
Hotelería	5	0	5	0%
Otros	0	3	3	0%
Transporte	7	0	7	0%
Prestamos	21	0	21	1%
Aseguradoras	4	0	4	0%
Servicio de Cable	32	1	33	2%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Canasta Básica	21	0	21	1%
Hospitales	22	0	22	1%
Casas de empeño	2	0	2	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	5	0	5	0%
Asociación Civil	3	0	3	0%
TOTAL	1,421	78	1,499	100%

* En el mes reportado, el Departamento de Servicios al Consumidor, incluyó en Colegios a las Universidades.



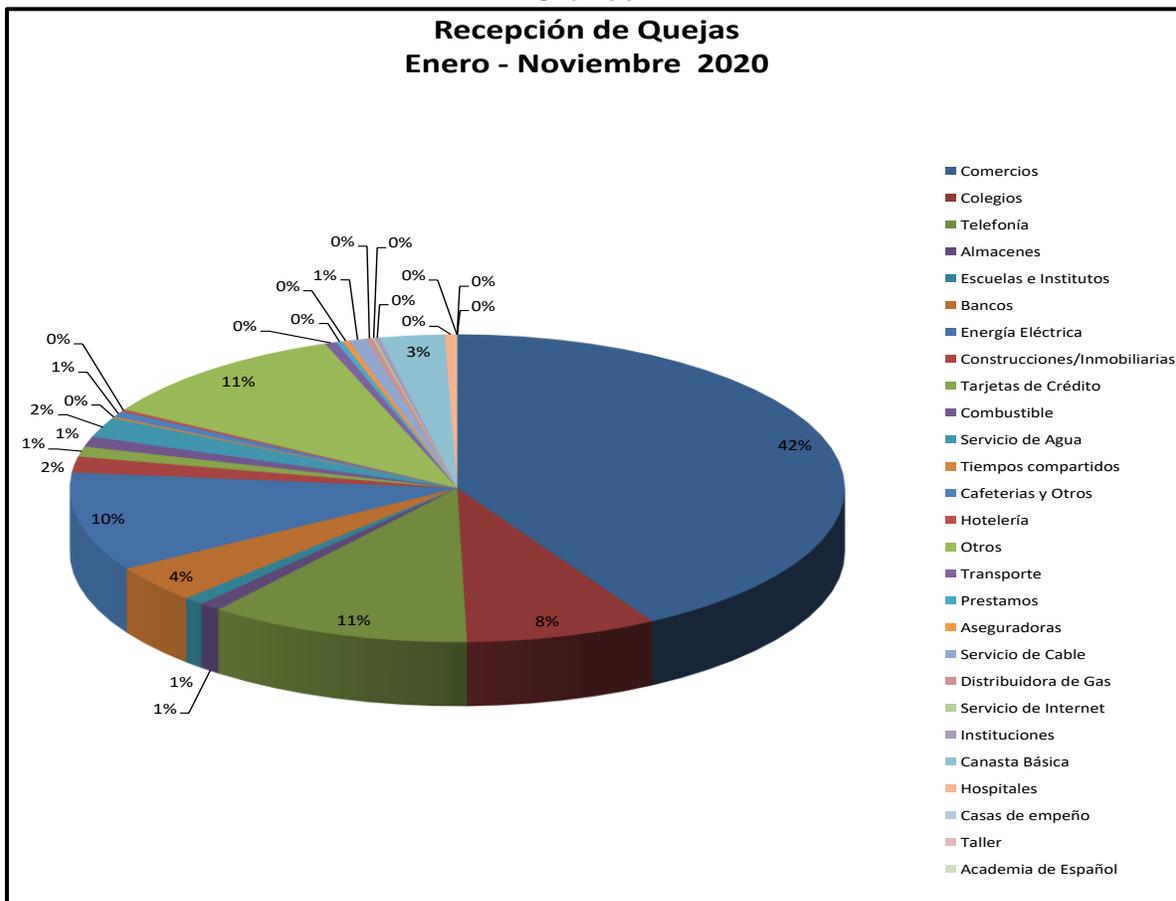
En lo que va del año, se han recibido 21,473 quejas; 20,229 en la Sede Central y 1,236 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Noviembre 2020

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	8,427	504	8,931	42%
Colegios y Universidades	1,668	48	1,716	8%
Telefonía	2,281	71	2,352	11%
Almacenes	196	0	196	1%
Escuelas e Institutos	180	2	182	1%
Bancos	822	19	841	4%
Energía Eléctrica	1,750	482	2,232	10%
Construcciones/Inmobiliarias	341	16	357	2%
Tarjetas de Crédito	210	19	229	1%
Combustible	225	3	228	1%
Servicio de Agua	436	15	451	2%
Tiempos compartidos	30	6	36	0%
Cafeterías y Otros	131	0	131	1%
Hotelería	50	0	50	0%
Otros	2,312	29	2,341	11%
Transporte	104	0	104	0%
Prestamos	58	0	58	0%
Aseguradoras	57	0	57	0%
Servicio de Cable	151	10	161	1%
Distribuidora de Gas	54	1	55	0%
Servicio de Internet	13	8	21	0%
Instituciones	43	1	44	0%
Canasta Básica	579	0	579	3%
Hospitales	107	0	107	0%
Casas de empeño	3	0	3	0%
Taller	1	0	1	0%
Academia de Español	0	2	2	0%
Farmacias	5	0	5	0%
Asociacion Civil	3	0	3	0%
TOTAL	20,229	1,236	21,473	100%

Gráfico 1

**Recepción de Quejas
Enero - Noviembre 2020**



Resolución de Quejas

En noviembre se resolvieron 1,219 quejas: 113 por mediación y 1,106 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 1,130; y en las Sedes Departamentales 89. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 399 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	66			47	113
Conciliaciones	977	36	51	42	1,106
	1,043	36	51	89	1,219
Asesorías y Consultas	399				399
Total	399				399

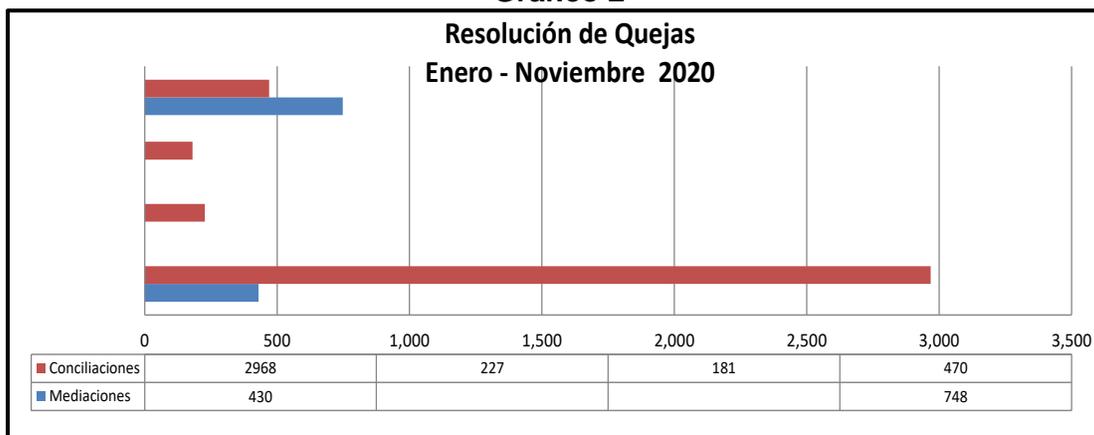


En lo que va del año 2020, se han resuelto 5,024 quejas; 1,178 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 3,846 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 3,806; y en las Sedes Departamentales 1,218. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 8,016 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Noviembre 2020

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	430			748	1,178
Conciliaciones	2968	227	181	470	3,846
Total	3,398	227	181	1,218	5,024
Asesorías y Consultas	8,016				8,016
TOTAL	8,016				8,016

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 cuarenta y cinco millones cuatrocientos noventa y ocho mil setecientos sesenta y cuatro quetzales con ochenta y tres centavos (Q.45,498,764.83). En la Sede Central Q.44,388,883.06 y las Sedes Departamentales Q.1,109,881.77, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

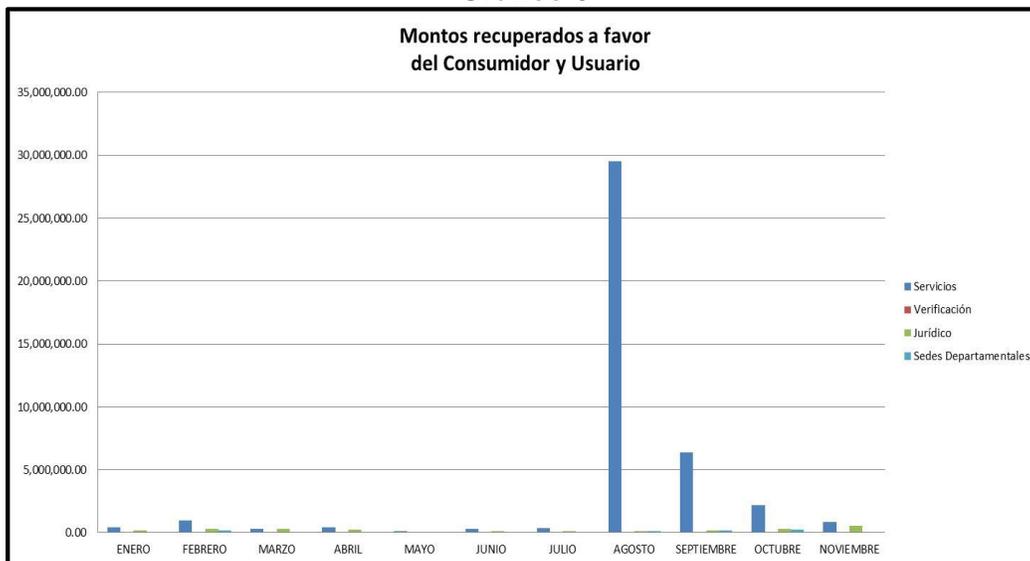


Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

	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
Julio						
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
JULIO	341,246.04	9,485.93	124,800.97	475,532.94	88,224.05	563,756.99
Agosto						
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
AGOSTO	29,517,115.36	64,743.82	137,314.00	29,719,173.18	126,840.26	29,846,013.44
Septiembre						
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
SEPTIEMBRE	6,375,628.74	5,592.80	165,308.48	6,546,530.02	164,682.31	6,711,212.33
Octubre						
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
OCTUBRE	2,189,705.74	38,775.45	287,982.07	2,516,463.26	241,835.52	2,758,298.78
Noviembre						
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
NOVIEMBRE	843,338.27	2,512.70	555,799.08	1,401,650.05	88,292.67	1,489,942.72
TOTAL	41,829,042.79	129,891.07	2,429,949.20	44,388,883.06	1,109,881.77	45,498,764.83



Grafico 3



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En noviembre, 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	445	445
Asistentes a conferencias	0	541	541
Material Distribuido	0	1,453	1,453



En lo que va del año, se han realizado 984 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 7,265, asimismo, se distribuyeron 72,911 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	53	931	984
Asistentes a conferencias	3,812	3,453	7,265
Material Distribuido	57,400	15,511	72,911

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

En noviembre se autorizaron 836 libros de quejas: 504 libros en la Sede Central y 332 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 45 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 16 en la Sede Central y 29 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	504	332	836
Expedientes de Contratos de Adhesión	16	29	45
Expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

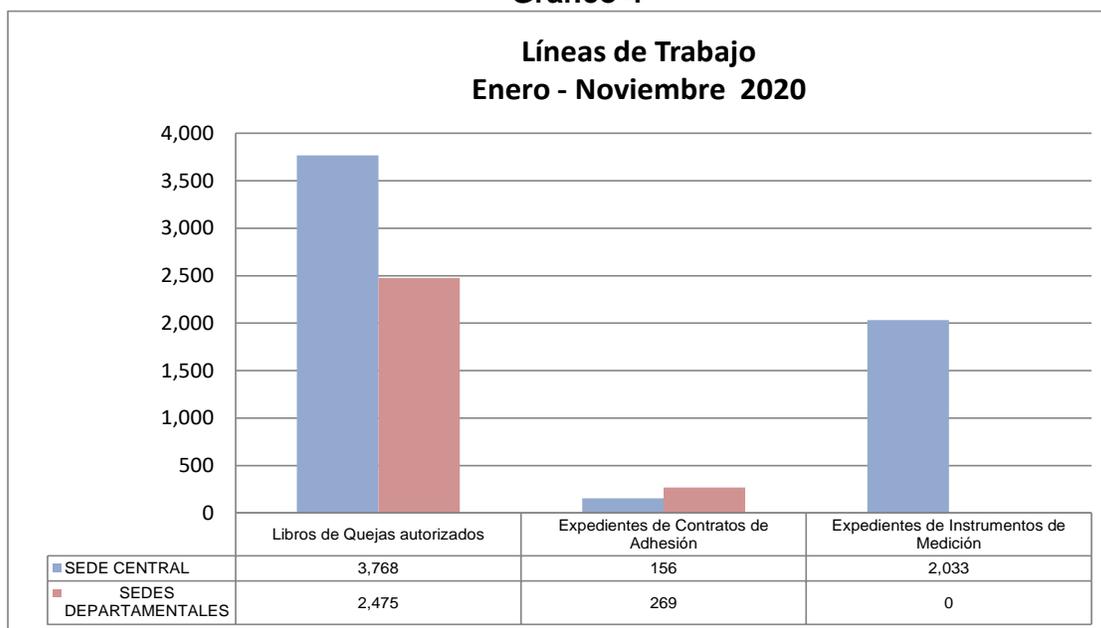
En lo que va del año, se han autorizado 6,243 libros de quejas; 3,768 en la Sede Central y 2,475 en las Sedes Departamentales, se han recibido 425 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 156 en la Sede Central y 269 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para 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 – Noviembre 2020

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	3,768	2,475	6,243
Expedientes de Contratos de Adhesión	156	269	425
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 noviembre en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:



Cuadro 10
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Libros de quejas	351	6,520
Exhibición de Precios	0	3,768
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	708	2,658
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	293
Peso Exacto en Productos Empacados	340	1,920
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela *	40	506
Plantas y Expendios de Gas	0	22
Publicidad Engañosa	50	89
Precios de Canasta Básica	1,582	13,603
Monitoreos de otros productos	431	6,809
Precios de Combustibles	732	7,447
Precios de Gas Propano	541	5,341
Colegios	3	1,112
Verificación Plan Belén	0	0

Plan Centinela

En el marco de este plan, en noviembre 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
TOTAL		369	4	4	3,000	21	369



Proceso Jurídico Sancionatorio

En noviembre se impusieron 51 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	NOVIEMBRE	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	32	475
Apercibimientos escritos/públicos	19	44
TOTAL	51	519

En noviembre, el Departamento Jurídico emitió 160 resoluciones de Contratos y el Departamento de Verificación y Vigilancia no emitió 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	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Contratos de Adhesión	160	878
Dictámenes Técnicos	0	1,774
TOTAL	160	2,652