



# Informe al Despacho OCTUBRE 2020

## Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,345 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 56% fueron contra Comercios; el 14% por Telefonía y el 10% contra colegios y por otras actividades económicas el 20%, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de Quejas**

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	708	40	748	56%
Colegios	126	2	128	10%
Telefonía	183	5	188	14%
Escuelas e Institutos	10	0	10	1%
Bancos	66	2	68	5%
Energía Eléctrica	26	20	46	3%
Construcciones/Inmobiliarias	48	3	51	4%
Tarjetas de Crédito	13	3	16	1%
Combustible	2	0	2	0%
Servicio de Agua	24	1	25	2%
Tiempos compartidos	2	1	3	0%
Cafeterías y Otros	16	0	16	1%
Hotelería	7	0	7	1%
Otros	0	4	4	0%
Transporte	7	0	7	1%
Prestamos	2	0	2	0%
Aseguradoras	3	0	3	0%
Servicio de Cable	8	0	8	1%
Distribuidora de Gas	3	0	3	0%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Instituciones	5	0	5	0%
Canasta Básica	2	0	2	0%
Hospitales	2	0	2	0%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1,263</b>	<b>82</b>	<b>1,345</b>	<b>100%</b>

En lo que va del año, se han recibido 19,974 quejas; 18,816 en la Sede Central y 1,158 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

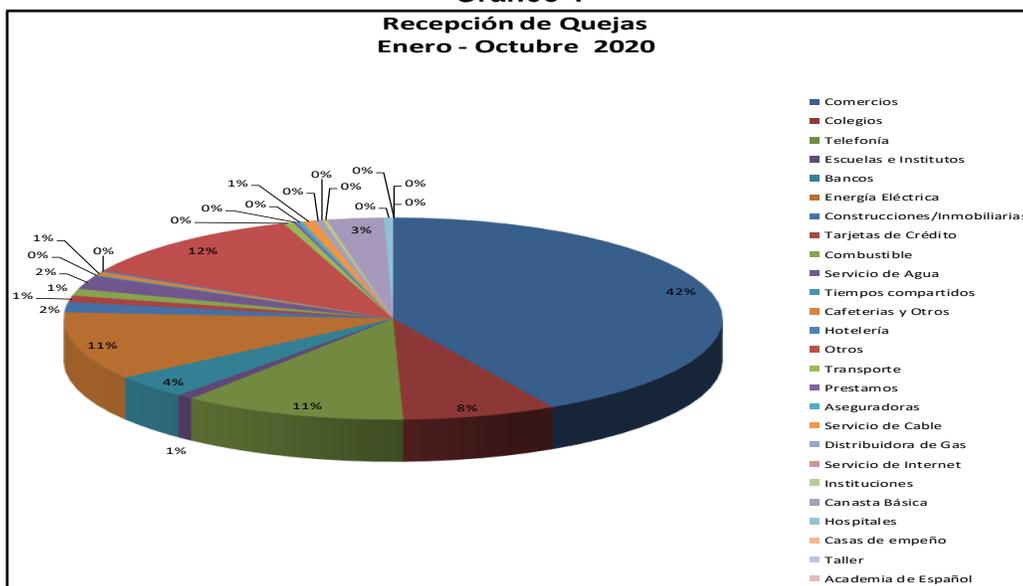


## Cuadro 2 Recepción de quejas Enero - Octubre 2020

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	7,914	469	8,383	42%
Colegios	1,466	40	1,506	8%
Telefonía	2,127	66	2,193	11%
Escuelas e Institutos	158	2	160	1%
Bancos	745	15	760	4%
Energía Eléctrica	1,709	468	2,177	11%
Construcciones/Inmobiliarias	311	16	327	2%
Tarjetas de Crédito	193	12	205	1%
Combustible	217	3	220	1%
Servicio de Agua	416	14	430	2%
Tiempos compartidos	29	6	35	0%
Cafeterías y Otros	114	0	114	1%
Hotelería	45	0	45	0%
Otros	2,312	26	2,338	12%
Transporte	97	0	97	0%
Prestamos	37	0	37	0%
Aseguradoras	53	0	53	0%
Servicio de Cable	119	9	128	1%
Distribuidora de Gas	54	1	55	0%
Servicio de Internet	13	8	21	0%
Instituciones	42	1	43	0%
Canasta Básica	558	0	558	3%
Hospitales	85	0	85	0%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	1	0	1	0%
Academia de Español	0	2	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18,816</b>	<b>1,158</b>	<b>19,974</b>	<b>100%</b>

### Gráfico 1

**Recepción de Quejas  
Enero - Octubre 2020**





## Resolución de Quejas

En octubre se resolvieron 345 quejas: 102 por mediación y 243 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 258; y en las Sedes Departamentales 87. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 488 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**  
**Resolución de Quejas**

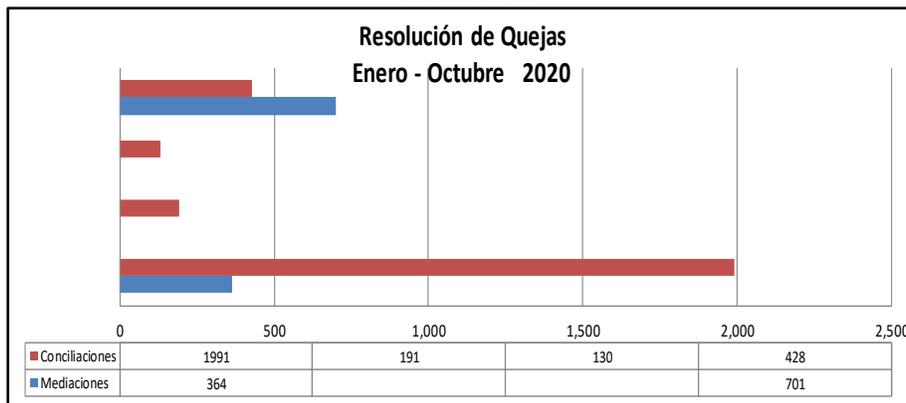
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	65			37	102
Conciliaciones	153	18	22	50	243
	<b>218</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>87</b>	<b>345</b>
Asesorías y Consultas	406				406
<b>Total</b>	<b>406</b>				<b>406</b>

En lo que va del año 2020, se han resuelto 3,805 quejas; 1,065 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 2,740 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,676; y en las Sedes Departamentales 1,129. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 7,617 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	364			701	1,065
Conciliaciones	1991	191	130	428	2,740
<b>Total</b>	<b>2,355</b>	<b>191</b>	<b>130</b>	<b>1,129</b>	<b>3,805</b>
Asesorías y Consultas	7,617				7,617
<b>TOTAL</b>	<b>7,617</b>				<b>7,617</b>

**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 cuarenta y cuatro millones ocho mil ochocientos veintidós quetzales con once centavos (Q.44,008,822.11). En la Sede Central Q.42,987,233.01 y las Sedes Departamentales Q.1,021,589.10, 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
	<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>
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
	<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>
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
	<b>MARZO</b>	<b>309,069.35</b>	<b>0.00</b>	<b>330,171.13</b>	<b>639,240.48</b>	<b>40,254.72</b>	<b>679,495.20</b>
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
	<b>ABRIL</b>	<b>442,014.70</b>	<b>0.00</b>	<b>247,257.91</b>	<b>689,272.61</b>	<b>32,670.58</b>	<b>721,943.19</b>
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
	<b>MAYO</b>	<b>124,998.23</b>	<b>0.00</b>	<b>26,760.00</b>	<b>151,758.23</b>	<b>28,044.68</b>	<b>179,802.91</b>
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
	<b>JUNIO</b>	<b>327,802.36</b>	<b>2,433.28</b>	<b>97,991.48</b>	<b>428,227.12</b>	<b>76,847.28</b>	<b>505,074.40</b>
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
	<b>JULIO</b>	<b>341,246.04</b>	<b>9,485.93</b>	<b>124,800.97</b>	<b>475,532.94</b>	<b>88,224.05</b>	<b>563,756.99</b>
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
	<b>AGOSTO</b>	<b>29,517,115.36</b>	<b>64,743.82</b>	<b>137,314.00</b>	<b>29,719,173.18</b>	<b>126,840.26</b>	<b>29,846,013.44</b>
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
	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>6,375,628.74</b>	<b>5,592.80</b>	<b>165,308.48</b>	<b>6,546,530.02</b>	<b>164,682.31</b>	<b>6,711,212.33</b>
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
	<b>OCTUBRE</b>	<b>2,189,705.74</b>	<b>38,775.45</b>	<b>287,982.07</b>	<b>2,516,463.26</b>	<b>241,835.52</b>	<b>2,758,298.78</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40,985,704.52</b>	<b>127,378.37</b>	<b>1,874,150.12</b>	<b>42,987,233.01</b>	<b>1,021,589.10</b>	<b>44,008,822.11</b>	



**Grafico 3**



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

En octubre, 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. En lo que se refiere al material educativo, se distribuyó a los Bomberos Voluntarios para la Brigada Infantil.

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	0	400	400
Asistentes a conferencias	0	682	682
Material Distribuido	700	1,641	2,341

En lo que va del año, se han realizado 539 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 6,724, asimismo, se distribuyeron 71,458 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:



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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	53	486	539
Asistentes a conferencias	3,812	2,912	6,724
Material Distribuido	57,400	14,058	71,458

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

En octubre se autorizaron 743 libros de quejas: 452 libros en la Sede Central y 291 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 40 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 14 en la Sede Central y 26 en las 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	452	291	743
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	14	26	40
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

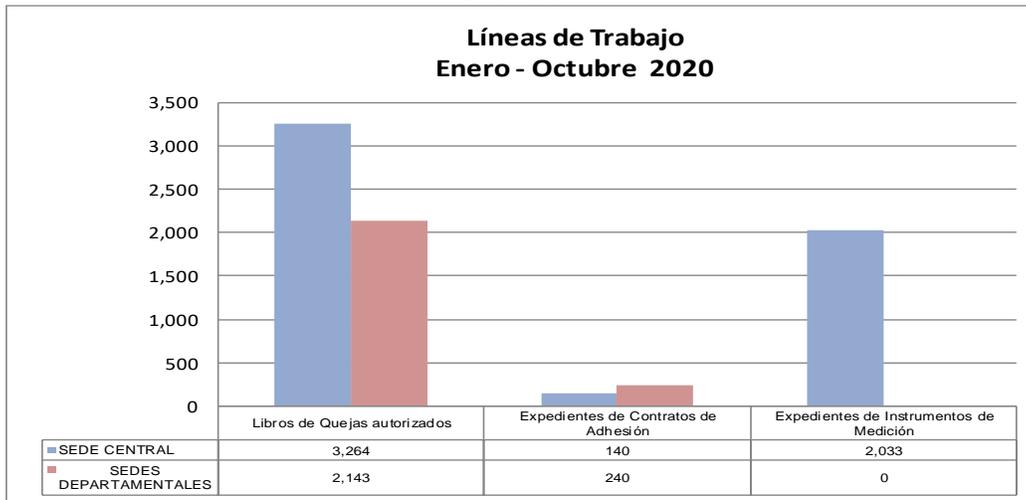
En lo que va del año, se han autorizado 5,407 libros de quejas; 3,264 en la Sede Central y 2,143 en las Sedes Departamentales, se han recibido 380 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 140 en la Sede Central y 240 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,033 expedientes.

**Cuadro 9**  
**Asesoría al Proveedor**  
**Enero - Octubre 2020**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	3,264	2,143	5,407
Expedientes de Contratos de Adhesión	140	240	380
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 octubre en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10  
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Libros de quejas	312	6,169
Exhibición de Precios	489	3,768
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	640	1,950
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	293
Peso Exacto en Productos Empacados	980	1,580
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela *	54	466
Plantas y Expendios de Gas	0	22
Publicidad Engañosa	0	39
Precios de Canasta Básica	1,263	12,021
Monitoreos de otros productos	371	6,378
Precios de Combustibles	478	6,715
Precios de Gas Propano	584	4,800
Colegios	2	1,109
Verificación Plan Belén	0	0



## Plan Centinela

En el marco de este plan, en octubre 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
<b>TOTAL</b>		<b>329</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2,647</b>	<b>17</b>	<b>329</b>

## Proceso Jurídico Sancionatorio

En octubre se impusieron 95 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12**  
**Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	OCTUBRE	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	<b>0</b>
Por quejas	57	<b>443</b>
Apercibimientos escritos/públicos	12	<b>25</b>
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>468</b>

En octubre, el Departamento Jurídico emitió 127 resoluciones de Contratos y el Jefe del 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	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Contratos de Adhesión	192	718
Dictámenes Técnicos*	0	1,774
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>2,492</b>