



Informe al Despacho

SEPTIEMBRE 2020

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,451 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 56% fueron contra Comercios; el 11% por Telefonía y el 9% contra colegios y por otras actividades económicas el 24%, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	773	38	811	56%
Colegios	135	2	137	9%
Telefonía	155	3	158	11%
Escuelas e Institutos	15	0	15	1%
Bancos	73	0	73	5%
Energía Eléctrica	28	26	54	4%
Construcciones/Inmobiliarias	43	1	44	3%
Tarjetas de Crédito	21	0	21	1%
Combustible	2	0	2	0%
Servicio de Agua	66	0	66	5%
Tiempos compartidos	4	1	5	0%
Cafeterías y Otros	8	0	8	1%
Hotelería	4	0	4	0%
Otros	0	6	6	0%
Transporte	6	0	6	0%
Prestamos	3	0	3	0%
Aseguradoras	4	0	4	0%
Servicio de Cable	15	1	16	1%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Instituciones	1	1	2	0%
Canasta Básica	3	0	3	0%
Hospitales	11	0	11	1%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
TOTAL	1,371	80	1,451	100%

En lo que va del año, se han recibido 18,629 quejas; 17,553 en la Sede Central y 1,076 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

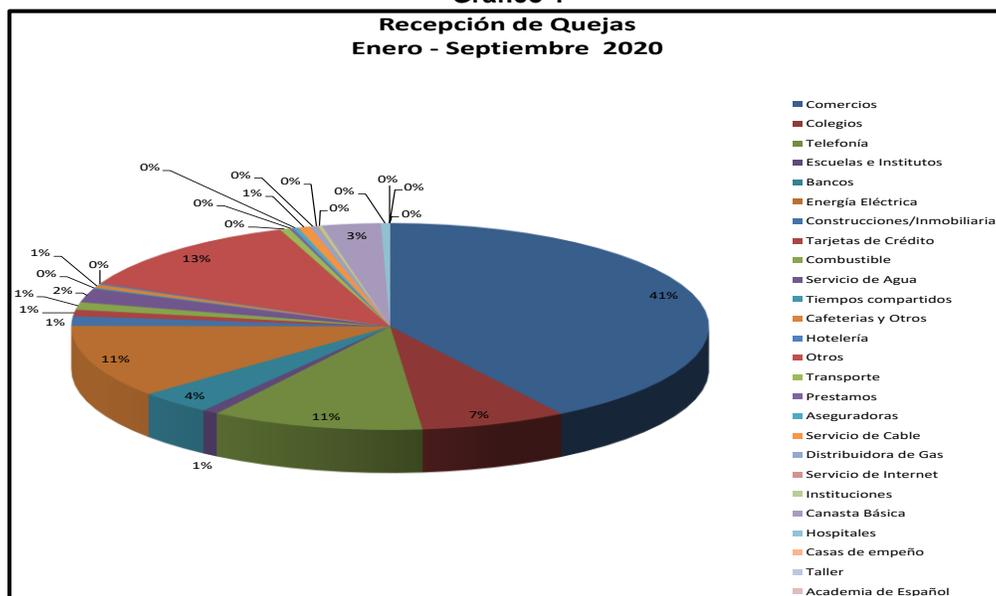


Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Septiembre 2020

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	7,206	429	7,635	41%
Colegios	1,340	38	1,378	7%
Telefonía	1,944	61	2,005	11%
Escuelas e Institutos	148	2	150	1%
Bancos	679	13	692	4%
Energía Eléctrica	1,683	448	2,131	11%
Construcciones/Inmobiliarias	263	13	276	1%
Tarjetas de Crédito	180	9	189	1%
Combustible	215	3	218	1%
Servicio de Agua	392	13	405	2%
Tiempos compartidos	27	5	32	0%
Cafeterías y Otros	98	0	98	1%
Hotelería	38	0	38	0%
Otros	2,312	22	2,334	13%
Transporte	90	0	90	0%
Prestamos	35	0	35	0%
Aseguradoras	50	0	50	0%
Servicio de Cable	111	9	120	1%
Distribuidora de Gas	51	1	52	0%
Servicio de Internet	13	7	20	0%
Instituciones	37	1	38	0%
Canasta Básica	556	0	556	3%
Hospitales	83	0	83	0%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	1	0	1	0%
Academia de Español	0	2	2	0%
TOTAL	17,553	1,076	18,629	100%

Gráfico 1

Recepción de Quejas
Enero - Septiembre 2020





Resolución de Quejas

En septiembre se resolvieron 421 quejas: 44 por mediación y 377 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 357; y en las Sedes Departamentales 64. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 488 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3
Resolución de Quejas**

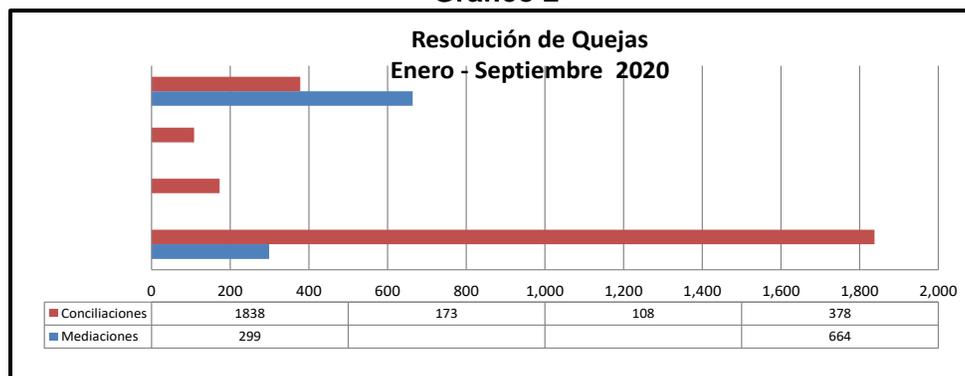
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SEDE CENTRAL	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	8			36	44
Conciliaciones	338	5	6	28	377
	346	5	6	64	421
Asesorías y Consultas	488				488
Total	488				488

En lo que va del año 2020, se han resuelto 3,460 quejas; 963 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 2,497 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,418; y en las Sedes Departamentales 1,042. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 7,211 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	299			664	963
Conciliaciones	1838	173	108	378	2,497
Total	2,137	173	108	1,042	3,460
Asesorías y Consultas	7,211				7,211
TOTAL	7,211				7,211

Grafico 2





Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

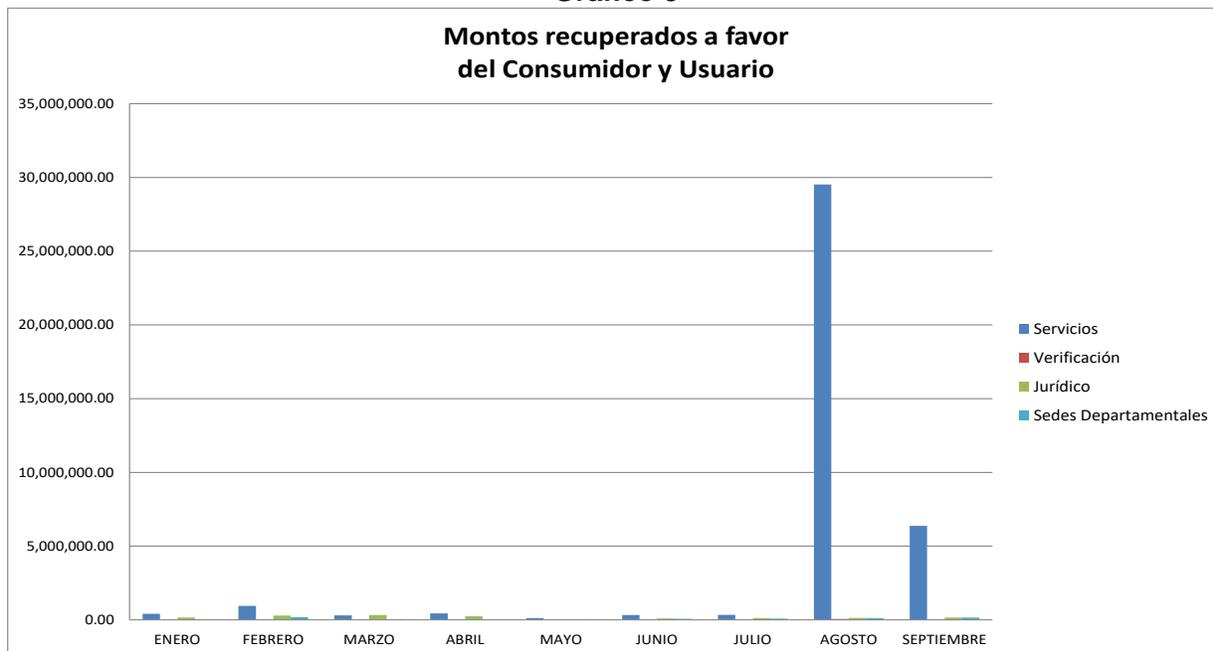
En lo que va del año 2020 y derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de cuarenta y un millones doscientos cincuenta mil quinientos veintitrés quetzales con treinta y tres centavos (Q.41,250,523.33). En la Sede Central Q.40,470,769.75 y las Sedes Departamentales Q.779,753.58, 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
TOTAL	38,795,998.78	88,602.92	1,586,168.05	40,470,769.75	779,753.58	41,250,523.33



Grafico 3



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En septiembre, 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, 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
Conferencias y charlas realizadas	0	2	2
Asistentes a conferencias	0	18	18
Material Distribuido	0	524	524

En lo que va del año, se han realizado 139 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 6,042, asimismo, se distribuyeron 69,117 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:



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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	53	86	139
Asistentes a conferencias	3,812	2,230	6,042
Material Distribuido	56,700	12,417	69,117

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

En septiembre se autorizaron 631 libros de quejas: 417 libros en la Sede Central y 214 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 31 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 10 en la Sede Central y 21 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	417	214	631
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	10	21	31
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

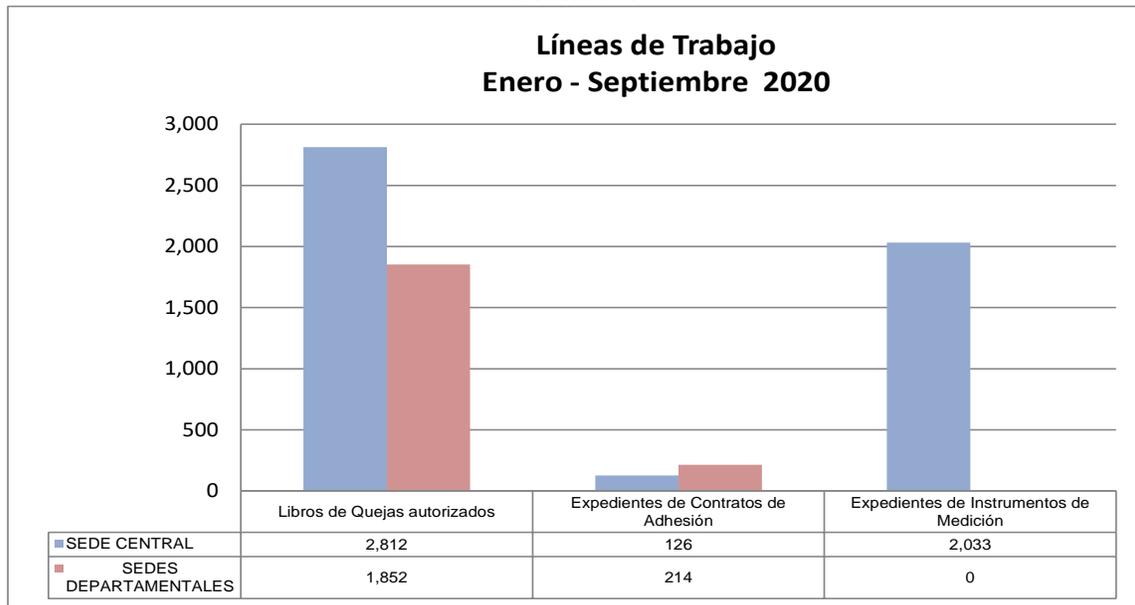
En lo que va del año, se han autorizado 4,664 libros de quejas; 2,812 en la Sede Central y 1,852 en las Sedes Departamentales, se han recibido 340 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 126 en la Sede Central y 214 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,033 expedientes.

Cuadro 9
Asesoría al Proveedor
Enero – Septiembre 2020

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	2,812	1,852	4,664
Expedientes de Contratos de Adhesión	126	214	340
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 septiembre en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Libros de quejas	214	5,857
Exhibición de Precios	200	3,279
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	262	1,310
Instrumentos de Medición y Pesaje	238	293
Peso Exacto en Productos Empacados	200	600
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela *	176	412
Plantas y Expendios de Gas	0	22
Publicidad Engañosa	0	39
Precios de Canasta Básica	1,121	10,758
Monitoreos de otros productos	479	6,007
Precios de Combustibles	700	6,237
Precios de Gas Propano	464	4,216
Colegios	0	1,107
Verificación Plan Belén	0	0

* En el mes de septiembre se incluyó dentro del plan centinela, 137 verificaciones especial debido a la variación de precios a Estaciones de Servicio en todas las zonas de la Ciudad Capital.



Plan Centinela

En el marco de este plan, en septiembre 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
TOTAL		275	4	4	2,222	11	275

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	SEPTIEMBRE	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	94	386
Apercibimientos escritos/públicos	1	13
TOTAL	95	399

En septiembre, el Departamento Jurídico emitió 127 resoluciones de Contratos y el Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia emitió 84 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	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Contratos de Adhesión	127	526
Dictámenes Técnicos*	84	1,774
TOTAL	211	2,300

* A partir del mes de Septiembre, el Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia emite los Dictámenes Técnicos por cambios realizados en el Manual de Normas y Procedimientos de Autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje.