



Informe Estadístico ENERO 2021

Recepción de Quejas por Actividad Económica

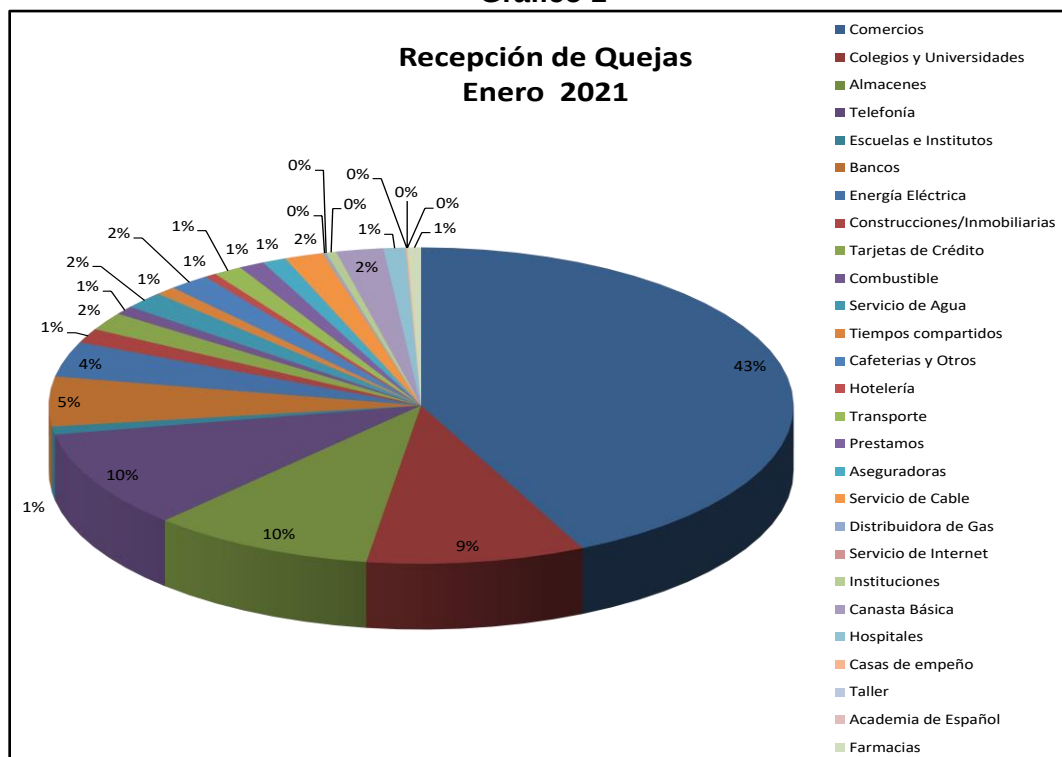
Durante el mes se recibieron 1,360 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 43% fueron contra comercios; el 10% por Almacenes y Telefonía; el 9% por Colegios y Universidades y el 28% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	551	32	583	43%
Colegios y Universidades	118	11	129	9%
Almacenes	132	0	132	10%
Telefonía	134	2	136	10%
Escuelas e Institutos	8	3	11	1%
Bancos	67	2	69	5%
Energía Eléctrica	24	25	49	4%
Construcciones/Inmobiliarias	20	0	20	1%
Tarjetas de Crédito	24	1	25	2%
Combustible	12	0	12	1%
Servicio de Agua	23	1	24	2%
Tiempos compartidos	12	0	12	1%
Cafeterías y Otros	24	0	24	2%
Hotelería	7	0	7	1%
Transporte	17	0	17	1%
Prestamos	15	0	15	1%
Aseguradoras	13	1	14	1%
Servicio de Cable	23	0	23	2%
Distribuidora de Gas	2	0	2	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	6	0	6	0%
Canasta Básica	28	0	28	2%
Hospitales	13	0	13	1%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	8	0	8	1%
Asociación Civil	0	0	0	0%
TOTAL	1,282	78	1,360	100%



Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En enero se documentaron 499 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 421 quejas y en Sedes Departamentales 78 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 2
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	ENERO		
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	421	78	499

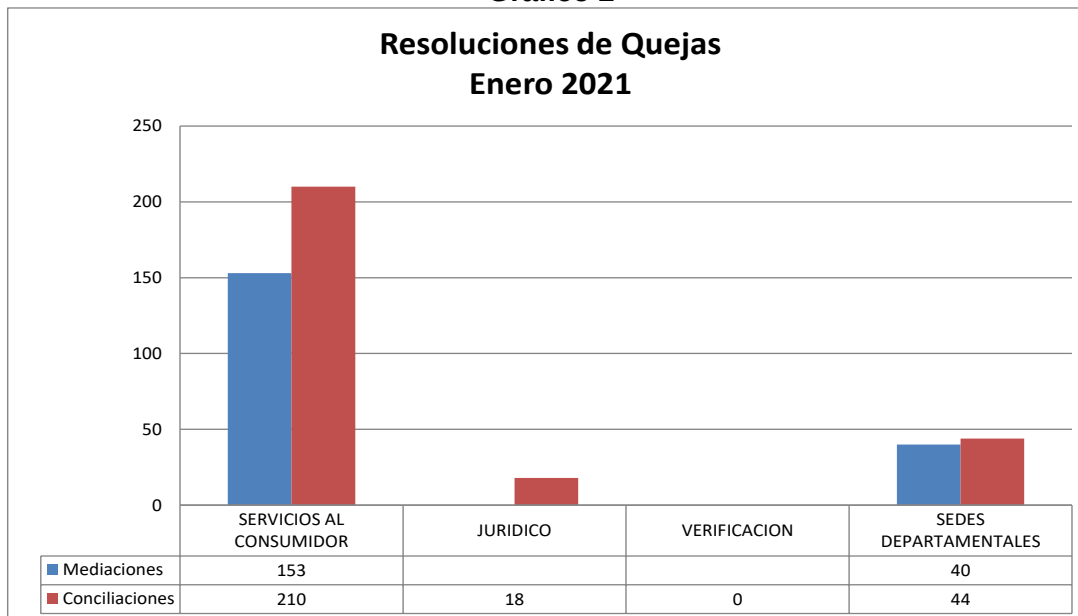
En enero se resolvieron 465 quejas: 193 por mediación y 272 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 381; y en las Sedes Departamentales 84. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 336 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:



Cuadro 3
Resolución de Quejas

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SEDE CENTRAL	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	153			40	193
Conciliaciones	210	18	0	44	272
	363	18	0	84	465
Asesorías y Consultas	336				336
Total	336				336

Grafico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

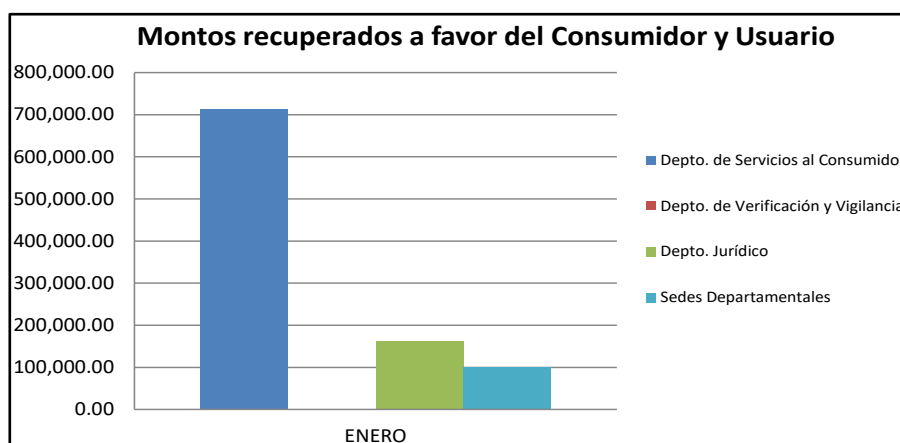
En enero, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de novecientos setenta y seis mil ciento setenta y tres quetzales con noventa y ocho centavos (Q.976,173.98). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.875,039.32. y las Sedes Departamentales Q.101,134.66, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:



Cuadro 4
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

	Servicios	Verificación	Jurídico	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
Enero						
Reembolso monetario	433,640.80	0.00	26,991.00	460,631.80	40,240.27	500,872.07
Restitución de bienes	278,747.57	0.00	135,659.95	414,407.52	60,894.39	475,301.91
Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ENERO	712,388.37	0.00	162,650.95	875,039.32	101,134.66	976,173.98

Grafico 3



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En enero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, no realizó conferencias de manera presencial debido al COVID-19 y a las órdenes presidenciales, por el distanciamiento social, no se están realizando capacitaciones presenciales. Informa el Departamento indicado que se están promocionando capacitaciones de forma virtual en las redes sociales y en la página de DIACO.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	0	129	129
Asistentes a conferencias	0	697	697
Material Distribuido	0	3,226	3,226

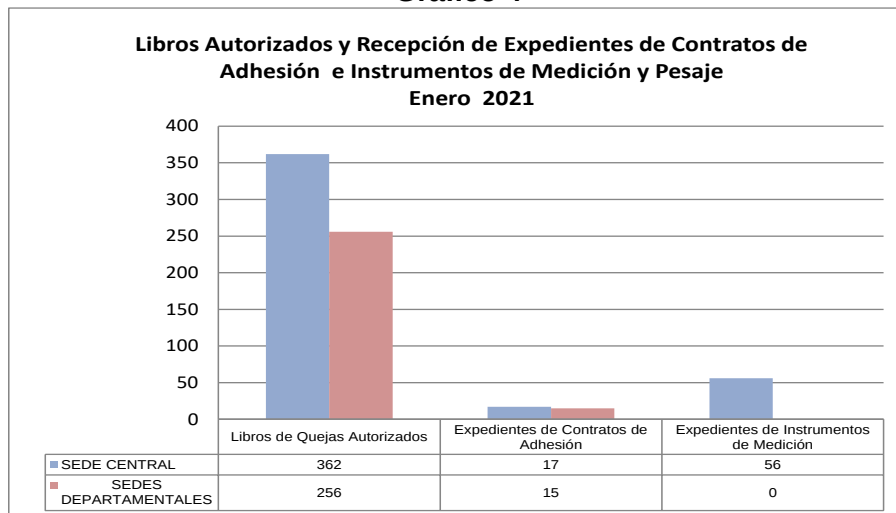
Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

En enero se autorizaron 618 libros de quejas, 362 en la Sede Central y 256 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 32 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 17 en la Sede Central y 15 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 508 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 6
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	362	256	618
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	17	15	32
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	508	0	508

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

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



Cuadro 7
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	ENERO
Tenencia del Libros de quejas	339
Exhibición de Precios	163
Etiquetado General de Productos	328
Instrumentos de Medición y Pesaje	0
Peso Exacto en Productos Empacados	0
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	7
Plantas y Expendios de Gas	0
Publicidad Engañosa	0
Precios de Canasta Básica	1,478
Monitoreos de otros productos	467
Precios de Combustibles	509
Precios de Gas Propano	417
Colegios	9
Verificación Plan Belén	0

Plan Centinela

En el marco de este plan, en enero se realizaron verificaciones a estaciones de servicio, como se indica a continuación:

Cuadro 8
Verificaciones Plan Centinela
Combustibles

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA	7	1	1	57	0	7
TOTAL		7	1	1	57	0	7

Proceso Jurídico Sancionatorio

En enero se impusieron 55 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 9
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	ENERO
INFRACCIONES A LA LEY	
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0
Por quejas	50
Apercibimientos escritos/públicos	5
TOTAL	55

En enero, el Departamento Jurídico emitió 126 resoluciones, el Departamento de Verificación y Vigilancia no emitió Dictámenes Técnicos, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 10
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje

CONCEPTO	ENERO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	126	126
Emisión de Dictámenes Técnicos	0	0
TOTAL	126	126