

Informe al Despacho

Mes de Noviembre 2015

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 499 quejas, las cuales se presentaron en diversas actividades económicas, de las quejas presentadas un 57% corresponde a quejas de comercios; en segundo lugar con 12% las quejas de telefonía celular y con un 11% a las quejas de bancos, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente.

Cuadro 1
Recepción de quejas
Noviembre

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	251	31	282	57%
Colegios	15	5	20	4%
Servicio Telefónico	0	2	2	0%
Telefonía Celular	55	5	60	12%
Energía Eléctrica	6	23	29	6%
Servicio de Agua	10	1	11	2%
Construcciones	1	0	1	0%
Servicio de Internet	3	1	4	1%
Tarjetas de Crédito	14	3	17	3%
Bancos	52	1	53	11%
Servicio de Cable	0	0	0	0%
Distribuidora de Gas	5	0	5	1%
Combustible	0	0	0	0%
Tiempos compartidos	2	0	2	0%
Escuelas	0	0	0	0%
Transporte	6	0	6	1%
Otros	6	1	7	1%
TOTAL	426	73	499	100%

Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 8,069 quejas; 7,113 en la Sede Central y 956 recibidas en las Sedes de la DIACO, como se detalla a continuación:

En noviembre se resolvieron 281 quejas; 195 por conciliación y 86 resueltas por operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 208; en las Sedes Departamentales 53 y en el Departamento Jurídico 20, asimismo se brindaron asesorías y consultas que hacen un total de 70 consumidores y usuarios atendidos, como se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de las quejas
Noviembre

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	151	24	20	195
Mediaciones	57	29	0	86
Asesorías/Consultas	70	0	0	70
Total	278	53	20	351

Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor, Depto. Jurídico y Sedes Departamentales

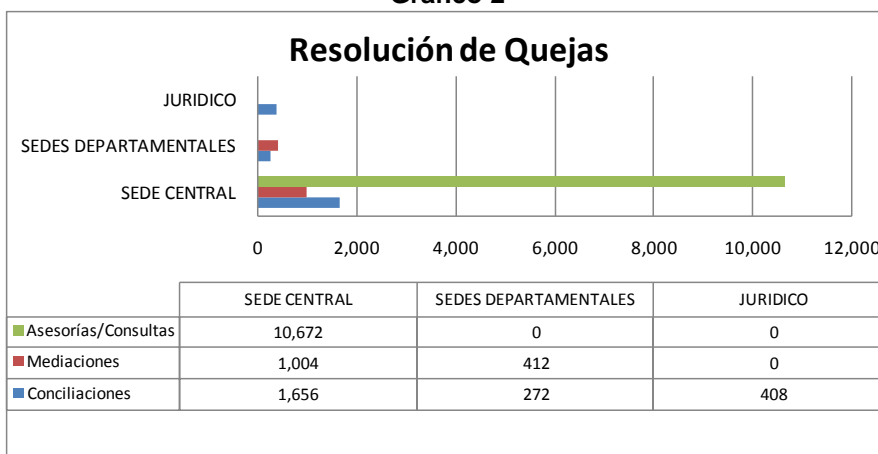
En lo que va del año 2015, se han resuelto 3,752 quejas; 2,336 por conciliación y 1,416 resueltas por operadores de Servicios Públicos: resueltas en la Sede Central 2,660; en las Sedes Departamentales 684 y en el Departamento Jurídico 408, así como las asesorías y consultas a 10,672 consumidores y usuarios atendidos, como se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero-Noviembre

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	1,656	272	408	2,336
Mediaciones	1,004	412	0	1,416
Asesorías/Consultas	10,672	0	0	10,672
Total	13,332	684	408	14,424

Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor, Depto. Jurídico y Sedes Departamentales

Grafico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

A la fecha por intervención de las diferentes unidades de esta Dirección, se ha logrado recuperar a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de doce millones seiscientos veinticuatro mil setecientos diez quetzales con cincuenta y cuatro centavos (Q.12,624,710.54).

Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor
A Noviembre

Meses	Sede Central			Sedes Departamentales	Monto en Q. Total	
	Servicios	Verificación	Jurídico			
Enero	Reembolso monetario	14,601.00	0.00	3,522.45	15,600.00	33,723.45
	Restitución de bienes	15,124.10	18,016.32	0.00	23,676.60	56,817.02
	Rescisión de contratos	356,848.80	0.00	122,240.00	17,769.00	496,857.80
	TOTAL ENERO	386,573.90	18,016.32	125,762.45	57,045.60	587,398.27
Febrero	Reembolso monetario	130,664.78	0.00	147,097.80	19,699.21	297,461.79
	Restitución de bienes	42,299.51	0.00	44,104.82	23,369.70	109,774.03
	Rescisión de contratos	891,604.16	0.00	836,016.00	74,638.06	1,802,258.22
	TOTAL FEBRERO	1,064,568.45	0.00	1,027,218.62	117,706.97	2,209,494.04
Marzo	Reembolso monetario	349,487.54	0.00	210,690.31	6,614.96	566,792.81
	Restitución de bienes	28,852.28	0.00	83,539.09	237,205.17	349,596.54
	Rescisión de contratos	430,255.52	0.00	617,652.00	0.00	1,047,907.52
	TOTAL MARZO	808,595.34	0.00	911,881.40	243,820.13	1,964,296.87
Abril	Reembolso monetario	285,291.58	0.00	57,663.79	10,031.80	352,987.17
	Restitución de bienes	59,615.51	57,138.88	35,128.64	94,434.52	246,317.55
	Rescisión de contratos	406,419.50	0.00	291,814.80	41,129.40	739,363.70
	TOTAL ABRIL	751,326.59	57,138.88	384,607.23	145,595.72	1,338,668.42
Mayo	Reembolso monetario	19,923.95	0.00	55,337.98	27,181.50	102,443.43
	Restitución de bienes	3,300.00	22,061.68	8,069.00	27,586.21	61,016.89
	Rescisión de contratos	35,882.00	0.00	244,872.40	0.00	280,754.40
	TOTAL MAYO	59,105.95	22,061.68	308,279.38	54,767.71	444,214.72
Junio	Reembolso monetario	341,321.94	0.00	109,117.81	14,469.84	464,909.59
	Restitución de bienes	121,967.51	0.00	53,321.72	142,408.21	317,697.44
	Rescisión de contratos	35,000.00	0.00	451,958.00	0.00	486,958.00
	TOTAL JUNIO	498,289.45	0.00	614,397.53	156,878.05	1,269,565.03
Julio	Reembolso monetario	450,123.50	0.00	206,148.31	5,177.00	661,448.81
	Restitución de bienes	34,504.78	2,701.00	223,849.00	41,468.69	302,523.47
	Rescisión de contratos	168,500.00	0.00	113,562.00	0.00	282,062.00
	TOTAL JULIO	653,128.28	2,701.00	543,559.31	46,645.69	1,246,034.28
Agosto	Reembolso monetario	95,536.84	0.00	56,902.81	10,893.00	163,332.65
	Restitución de bienes	199,654.72	1,800.00	34,072.39	86,929.55	322,456.66
	Rescisión de contratos	425,125.00	0.00	294,370.00	0.00	719,495.00
	TOTAL AGOSTO	720,316.56	1,800.00	385,345.20	97,822.55	1,205,284.31
Septiembre	Reembolso monetario	370,983.93	0.00	94,644.71	20,258.40	485,887.04
	Restitución de bienes	73,840.60	1,800.00	66,302.04	31,123.61	173,066.25
	Rescisión de contratos	63,820.00	0.00	79,872.00	0.00	143,692.00
	TOTAL SEPTIEMBRE	508,644.53	1,800.00	240,818.75	51,382.01	802,645.29
Octubre	Reembolso monetario	127,561.02	0.00	116,451.42	44,777.52	288,789.96
	Restitución de bienes	17,679.23	134,274.01	50,518.00	60,604.55	263,075.79
	Rescisión de contratos	91,880.00	0.00	0.00	0.00	91,880.00
	TOTAL OCTUBRE	237,120.25	134,274.01	166,969.42	105,382.07	643,745.75
Noviembre	Reembolso monetario	212,941.38	0.00	39,180.12	24,650.64	276,772.14
	Restitución de bienes	46,040.25	0.00	49,838.55	149,281.82	245,160.62
	Rescisión de contratos	386,894.80	0.00	4,536.00	0.00	391,430.80
	TOTAL NOVIEMBRE	645,876.43	0.00	93,554.67	173,932.46	913,363.56
TOTAL	6,333,545.73	237,791.89	4,802,393.96	1,250,978.96	12,624,710.54	

Fuente: Elaboración propia, con base a los informes de los departamentos de Servicios al Consumidor, Verificación, Jurídico y Sedes.

Asesoría al Consumidor y Proveedor

En el mes de noviembre se autorizaron 860 libros de quejas; 550 libros en la Sede Central y 310 libros en las Sedes Departamentales; asimismo se recibieron 112 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 63 en las Sedes Central y 49 en las Sedes Departamentales. No se recibieron expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje para autorizar.

Cuadro 6
Asesoría al Proveedor
Noviembre

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	550	310	860
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	63	49	112

Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Asesoría al Proveedor y Sedes Departamentales

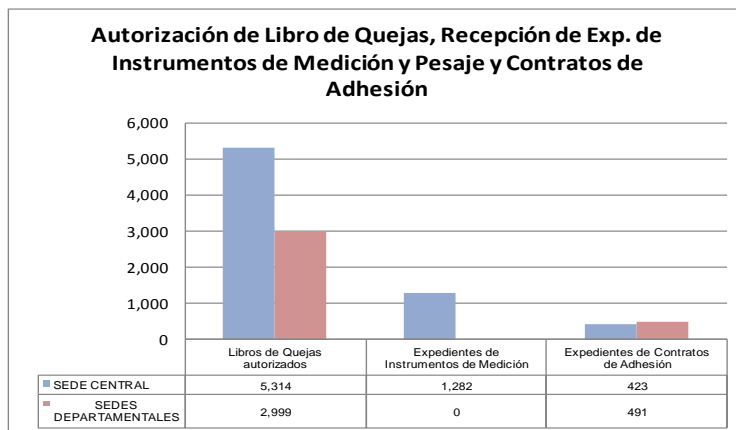
A la fecha se han autorizado 8,313 libros de quejas; 5,314 en la Sede Central y 2,999 en las Sedes Departamentales, se han recibido 914 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 423 en la Sede Central y 491 en Sedes Departamentales y en lo que respecta a expedientes para la autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,282 expedientes.

Cuadro 7
Asesoría al Proveedor
Enero-Noviembre

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	5,314	2,999	8,313
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,282	0	1,282
Expedientes de Contratos de Adhesión	423	491	914

Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Asesoría al Proveedor y Sedes Departamentales

Gráfico 3



Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas en las oficinas centrales así como en las sedes, se resumen en el siguiente cuadro:

Cuadro 8
Verificaciones realizadas
Noviembre

LÍNEAS DE TRABAJO	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO-NOVIEMBRE
Verificación de libros de quejas	2,357	19,847
Verificación a Centros Educativos	35	479
Verificación de Exhibición de Precios	2,181	6,544
Verificación de Etiquetado	212	2,264
Verificación de Instrumentos de Medición y Pesaje	75	826
Verificación de peso exacto en productos Empacados	200	2,060
Verificación de Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	36	446
Verificación en Plantas y Expendios de Gas	0	130
Verificación de Publicidad Engañosa	0	1,903
Monitoreos de Precios de Canasta Básica	1,457	13,951
Monitoreos de precios de Combustibles	706	5,290
Monitoreos de precios de Gas Propano	547	4,393

Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales.

Plan Centinela

En el marco de este plan, en noviembre se realizaron 36 verificaciones a estaciones de servicio, como se indica a continuación:

Cuadro 9
Verificaciones realizadas
Noviembre

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA	11	0	0	76	1	11
FEBRERO	GUATEMALA, PETEN, SAN MARCOS Y QUETZALTENANGO	63	4	4	442	13	63
MARZO	ALTA VERAPAZ, IZABAL Y ZACAPA	41	1	1	395	9	41
ABRIL	GUATEMALA, MIXCO Y SAN MARCOS	26	1	1	193	5	26
MAYO	GUATEMALA, QUICHE Y HUEHUETENANGO	48	3	3	323	6	48
JUNIO	GUATEMALA, RETALHULEU Y HUEHUETENANGO	60	0	0	405	7	60
JULIO	GUATEMALA	34	1	1	310	1	34
AGOSTO	GUATEMALA Y TONICAPÁN	54	1	1	439	10	54
SEPTIEMBRE	GUATEMALA	33	3	3	250	5	33
OCTUBRE	GUATEMALA	40	6	6	354	3	40
NOVIEMBRE	GUATEMALA	36	3	3	240	3	36
TOTAL		446	23	23	3,427	63	446

Departamentos de Asesoría al Consumidor, al Proveedor y Sedes Departamentales

Durante el mes de noviembre se impartieron 8 conferencias sobre los Derechos del Consumidor y Obligaciones de los Proveedores, asistiendo 123 personas.

Se distribuyeron en concepto de material informativo a 4,011 personas.

En lo que se refiere a las Sedes Departamentales, se realizaron 14 conferencias, asistiendo 300 personas, se distribuyó material informativo a 2,582 personas.

Cuadro 10
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Noviembre

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	8	14	22
Asistentes a conferencias	123	300	423
Material Distribuido	4,011	2,582	6,593

Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Promoción y Asesoría al Consumidor y Sedes Departamentales.

En lo que va del año 2015, se han realizado 642 conferencias, siendo el total de asistentes de 19,254 personas y se distribuyó material informativo a 110,876 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Enero-Noviembre

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	ACUMULADO ENERO-NOVIEMBRE
Conferencias y charlas realizadas	263	379	642
Asistentes a conferencias	9,277	9,977	19,254
Material Distribuido	52,522	58,354	110,876

Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Promoción y Asesoría al Consumidor y Sedes Departamentales.

Proceso Jurídico Sancionatorio

En el mes de noviembre se impusieron 17 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas
Noviembre

CONCEPTO	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO-NOVIEMBRE
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	18
Por quejas	7	97
Apercibimientos escritos/públicos	10	10
TOTAL	17	125

Asimismo el Departamento Jurídico emitió en el mes de noviembre, resoluciones de aprobación y registros, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad
Noviembre

RESOLUCION DE AUTORIZACION	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO-NOVIEMBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	92	774
RESOLUCIONES DE FIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y PESAJE	332	1330
TOTAL	424	2,104