

Información Estadística

NOVIEMBRE 2018

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 775 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 48% fueron contra comercios; el 19% por Telefonía; y el 13% por Colegios, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Noviembre 2018

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	340	31	371	48%
Telefonía	145	5	150	19%
Colegios	96	6	102	13%
Bancos	24	3	27	3%
Construcciones	20	0	20	3%
Combustible	15	0	15	2%
Servicio de Agua	12	0	12	2%
Energía Eléctrica	11	10	21	3%
Prestamos	8	0	8	1%
Tiempos compartidos	7	2	9	1%
Otros	7	4	11	1%
Aseguradoras	6	0	6	1%
Distribuidora de Gas	5	0	5	1%
Transporte	5	0	5	1%
Escuelas e Institutos	5	0	5	1%
Tarjetas de Crédito	4	1	5	1%
Servicio de Cable	2	0	2	0%
Servicio de Internet	1	0	1	0%
TOTAL	713	62	775	100%

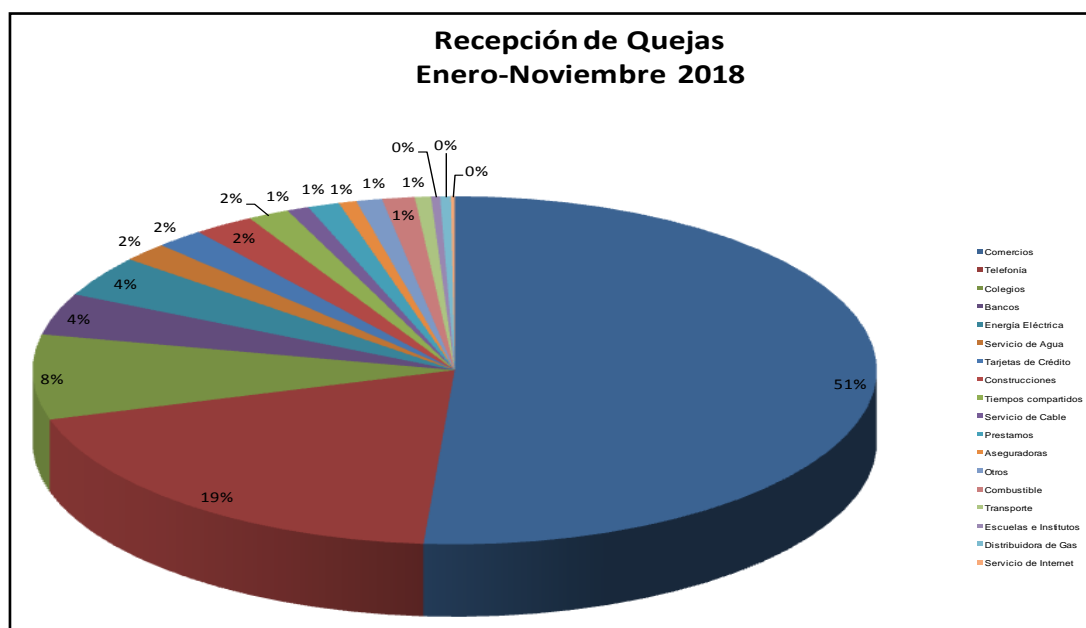
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 7,595 quejas; 6,592 en la Sede Central y 1,003 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Noviembre 2018

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	3450	437	3,887	51%
Telefonía	1352	109	1,461	19%
Colegios	486	113	599	8%
Bancos	275	19	294	4%
Energía Eléctrica	85	205	290	4%
Servicio de Agua	95	39	134	2%
Tarjetas de Crédito	129	12	141	2%
Construcciones	172	3	175	2%
Tiempos compartidos	119	2	121	2%
Servicio de Cable	58	6	64	1%
Prestamos	92	0	92	1%
Aseguradoras	52	0	52	1%
Otros	26	49	75	1%
Combustible	93	2	95	1%
Transporte	47	0	47	1%
Escuelas e Institutos	26	0	26	0%
Distribuidora de Gas	30	1	31	0%
Servicio de Internet	5	6	11	0%
TOTAL	6,592	1,003	7,595	100%

Gráfico 1



En noviembre se resolvieron 361 quejas; 299 por conciliación y 62 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 53; en las Sedes Departamentales 92; en el Departamento Jurídico 6 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 210, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 400 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de las quejas
Noviembre 2018

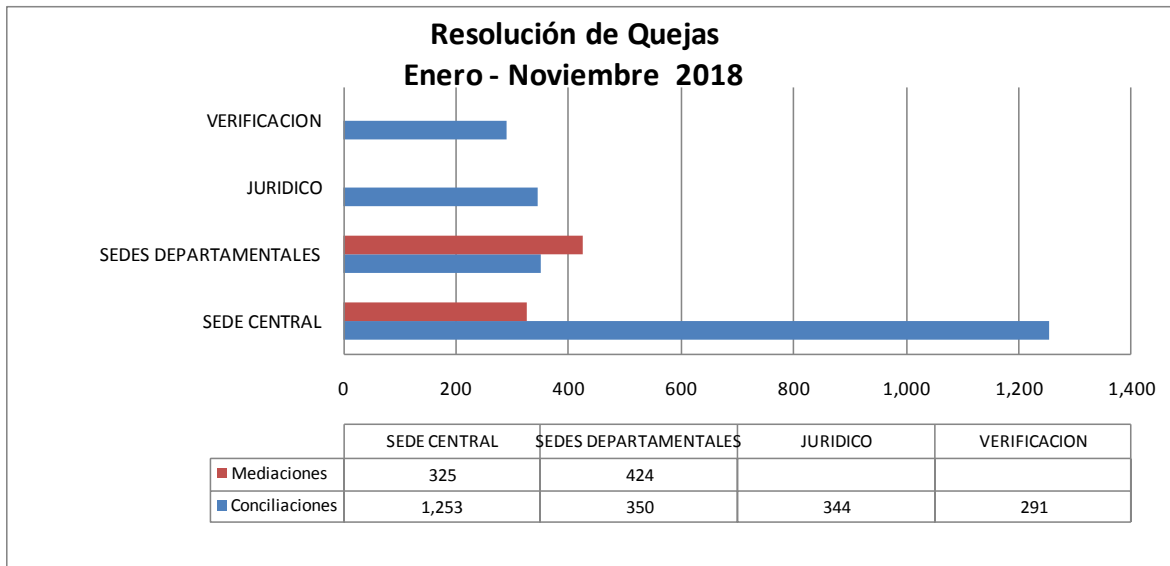
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	51	32	6	210	299
Mediaciones	2	60			62
	53	92	6	210	361
Asesorías y Consultas	400				400
Total	400				400

En lo que va del año 2018, se han resuelto 2,987 quejas; 2,238 por conciliación y 749 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,578; en las Sedes Departamentales 774; en el Departamento Jurídico 344 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 291, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 15,684 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Noviembre 2018

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	1,253	350	344	291	2,238
Mediaciones	325	424			749
Total	1,578	774	344	291	2,987
Asesorías y Consultas	15,684				15,684
TOTAL	15,684				15,684

Grafico 2



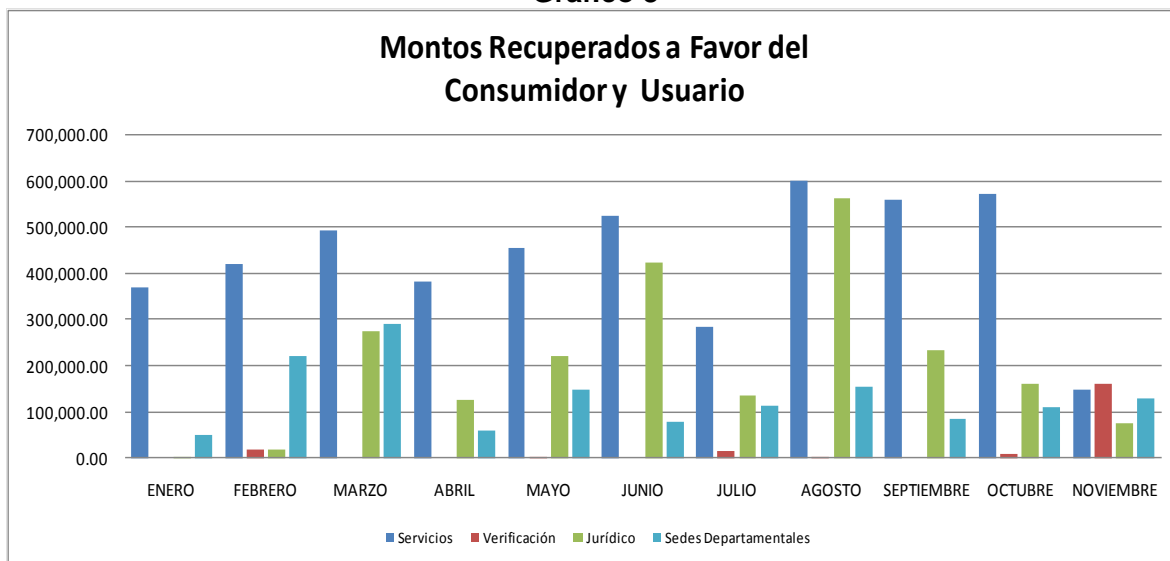
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

En lo que va del año, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se ha recuperado a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de ocho millones seiscientos ochenta y dos mil seiscientos sesenta y siete quetzales con seis centavos (Q.8,682,667.06). En la Sede Central Q.7,245,137.84 y en las Sedes Departamentales Q.1,437,529.22, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario
Enero – Noviembre 2018

		Servicios	Verificación	Jurídico	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
Enero	Reembolso monetario	61,082.30	0.00	2,599.00	63,681.30	8,071.12	71,752.42
	Restitución de bienes	153,664.95	0.00	0.00	153,664.95	40,696.99	194,361.94
	Rescisión de contratos	155,863.75	0.00	0.00	155,863.75	0.00	155,863.75
	ENERO	370,611.00	0.00	2,599.00	373,210.00	48,768.11	421,978.11
Febrero	Reembolso monetario	132,604.19	17,080.31	12,951.66	162,636.16	64,984.11	227,620.27
	Restitución de bienes	99,006.46	0.00	6,337.75	105,344.21	37,611.50	142,955.71
	Rescisión de contratos	188,019.85	0.00	0.00	188,019.85	119,115.00	307,134.85
	FEBRERO	419,630.50	17,080.31	19,289.41	456,000.22	221,710.61	677,710.83
Marzo	Reembolso monetario	151,606.52	0.00	214,345.85	365,952.37	30,718.32	396,670.69
	Restitución de bienes	207,988.67	0.00	59,758.50	267,747.17	224,511.27	492,258.44
	Rescisión de contratos	133,512.00	0.00	0.00	133,512.00	35,831.25	169,343.25
	MARZO	493,107.19	0.00	274,104.35	767,211.54	291,060.84	1,058,272.38
Abril	Reembolso monetario	56,407.69	0.00	113,413.48	169,821.17	10,200.88	180,022.05
	Restitución de bienes	69,256.62	0.00	12,453.00	81,709.62	35,961.26	117,670.88
	Rescisión de contratos	254,992.44	0.00	0.00	254,992.44	11,985.00	266,977.44
	ABRIL	380,656.75	0.00	125,866.48	506,523.23	58,147.14	564,670.37
Mayo	Reembolso monetario	154,654.40	420.00	164,518.67	319,593.07	10,216.04	329,809.11
	Restitución de bienes	167,273.83	0.00	55,761.42	223,035.25	137,639.93	360,675.18
	Rescisión de contratos	132,517.00	0.00	0.00	132,517.00	0.00	132,517.00
	MAYO	454,445.23	420.00	220,280.09	675,145.32	147,855.97	823,001.29
Junio	Reembolso monetario	82,940.45	0.00	139,567.60	222,508.05	3,055.87	225,563.92
	Restitución de bienes	73,649.47	0.00	93,846.39	167,495.86	61,712.02	229,207.88
	Rescisión de contratos	368,188.25	0.00	190,927.75	559,116.00	12,599.11	571,715.11
	JUNIO	524,778.17	0.00	424,341.74	949,119.91	77,367.00	1,026,486.91
Julio	Reembolso monetario	85,886.45	14,341.15	76,436.75	176,664.35	69,929.74	246,594.09
	Restitución de bienes	27,553.40	0.00	16,245.00	43,798.40	44,036.56	87,834.96
	Rescisión de contratos	171,946.37	0.00	42,184.05	214,130.42	200.00	214,330.42
	JULIO	285,386.22	14,341.15	134,865.80	434,593.17	114,166.30	548,759.47
Agosto	Reembolso monetario	185,802.61	292.00	130,116.52	316,211.13	7,691.00	323,902.13
	Restitución de bienes	104,469.72	0.00	317,350.99	421,820.71	146,773.32	568,594.03
	Rescisión de contratos	310,842.50	0.00	116,142.88	426,985.38	0.00	426,985.38
	AGOSTO	601,114.83	292.00	563,610.39	1,165,017.22	154,464.32	1,319,481.54
Septiembre	Reembolso monetario	71,777.82	0.00	99,036.88	170,814.70	3,737.31	174,552.01
	Restitución de bienes	54,328.29	0.00	57,371.00	111,699.29	79,915.68	191,614.97
	Rescisión de contratos	434,151.18	0.00	75,564.46	509,715.64	0.00	509,715.64
	SEPTIEMBRE	560,257.29	0.00	231,972.34	792,229.63	83,652.99	875,882.62
Octubre	Reembolso monetario	318,230.38	8,175.00	59,549.30	385,954.68	20,051.71	406,006.39
	Restitución de bienes	50,262.93	0.00	34,654.40	84,917.33	50,938.34	135,855.67
	Rescisión de contratos	204,914.00	0.00	67,546.00	272,460.00	39,918.81	312,378.81
	OCTUBRE	573,407.31	8,175.00	161,749.70	743,332.01	110,908.86	854,240.87
Noviembre	Reembolso monetario	51,588.73	159,000.00	66,550.00	277,138.73	45,996.14	323,134.87
	Restitución de bienes	37,654.47	0.00	8,999.00	46,653.47	35,684.94	82,338.41
	Rescisión de contratos	58,963.39	0.00	0.00	58,963.39	47,746.00	106,709.39
	NOVIEMBRE	148,206.59	159,000.00	75,549.00	382,755.59	129,427.08	512,182.67
TOTAL		4,811,601.08	199,308.46	2,234,228.30	7,245,137.84	1,437,529.22	8,682,667.06

Grafico 3



Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

En noviembre, el Departamento realizó 9 conferencias, asistiendo 477 personas y se distribuyeron 2,385 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 12 conferencias, asistieron 285 personas y se distribuyeron 622 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 6
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Noviembre 2018

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	9	12	21
Asistentes a conferencias	477	285	762
Material Distribuido	2,385	622	3,007

En el año, se han realizado 439 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 18,709, asimismo, se distribuyeron 61,405 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 7
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Enero – Noviembre 2018

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	89	350	439
Asistentes a conferencias	6,699	12,010	18,709
Material Distribuido	33,420	27,985	61,405

En noviembre se autorizaron 845 libros de quejas: 550 libros en la Sede Central y 295 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 33 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 15 en la Sede Central y 18 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 369 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 8
Asesoría al Proveedor
Noviembre 2018

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	550	295	845
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	15	18	33
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	369	0	369

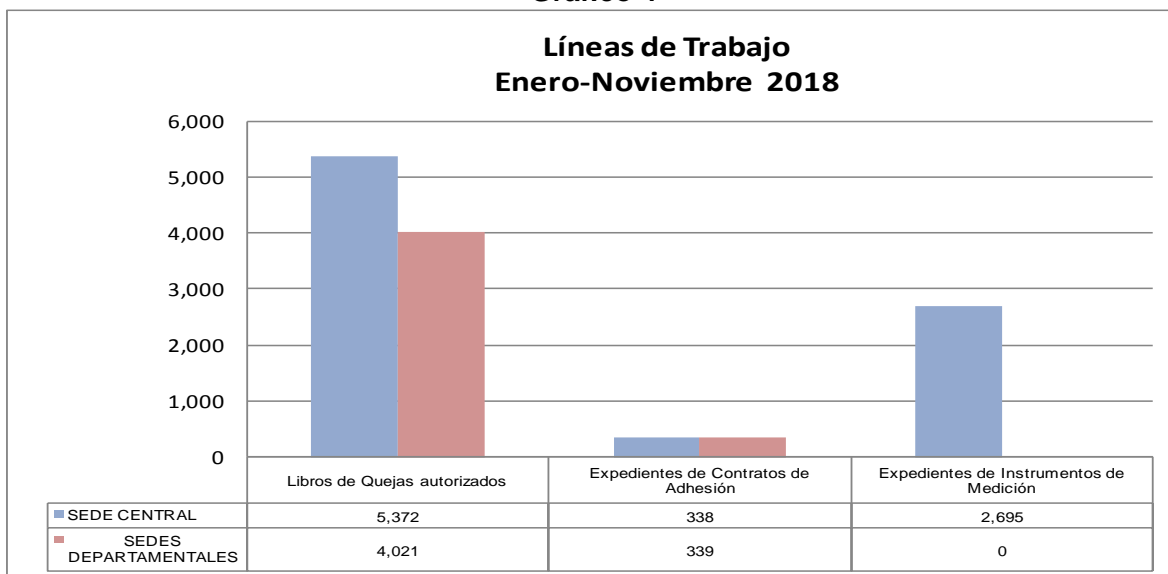
En lo que va del año, se han autorizado 9,393 libros de quejas; 5,372 en la Sede Central y 4,021 en las Sedes Departamentales, se han recibido 677 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 338 en la Sede Central y 339 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,695 expedientes.

Cuadro 9
Asesoría al Proveedor
Enero – Noviembre 2018

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	5,372	4,021	9,393
Expedientes de Contratos de Adhesión	338	339	677
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,695	0	2,695

Gráfico 4

**Líneas de Trabajo
Enero-Noviembre 2018**



Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante noviembre de 2018, en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resume en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10
Verificación y Vigilancia
Noviembre 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO-NOVIEMBRE
Libros de quejas	885	15,396
Centros Educativos	192	542
Exhibición de Precios	992	2,746
Etiquetado	0	2,459
Instrumentos de Medición y Pesaje	24	402
Peso Exacto en Productos Empacados	600	3,320
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	17	501
Plantas y Expendios de Gas	13	113
Publicidad Engañosa	0	1,731
Precios de Canasta Básica	1,105	11,785
Monitoreos de otros productos	175	4,679
Precios de Combustibles	323	5,945
Precios de Gas Propano	297	4,686

Plan Centinela

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

**Cuadro 11
Verificaciones
Enero - Noviembre 2018**

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA Y ESCUINTLA	63	0	0	496	4	63
FEBRERO	GUATEMALA	53	1	1	494	0	53
MARZO	GUATEMALA	69	0	0	622	0	69
ABRIL	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ (ANTIGUA GUATEMALA), CHIMALTENANGO, ESCUINTLA Y QUETZALTENANGO	70	2	2	530	3	70
MAYO	GUATEMALA (MIXCO), ESCUINTLA, SANTA ROSA Y ZACAPA	70	0	0	471	0	70
JUNIO	GUATEMALA (MIXCO Y SAN JUAN SACATEPEQUEZ) Y PETEN	31	1	1	125	0	31
JULIO	GUATEMALA (SAN RAYMUNDO, CHUARRANCHO, VILLA NUEVA, SAN JUAN SACATEPEQUEZ) CHIMALTENANGO Y ESCUINTLA	48	0	0	334	3	48
AGOSTO	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ Y CHIMALTENANGO	20	1	1	263	1	20
SEPTIEMBRE	GUATEMALA	5	3	3	37	0	5
OCTUBRE	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO Y ESCUINTLA	55	0	0	373	1	55
NOVIEMBRE	QUETZALTENANGO Y TOTONICAPÁN	17	1	1	95	2	17
TOTAL		501	9	9	3,840	14	501

Proceso Jurídico Sancionatorio

En noviembre se impusieron 173 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12
Sanciones Impuestas
Enero - Noviembre 2018**

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	0
Por quejas	170	442
Apercibimientos escritos/públicos	3	14
TOTAL	173	456

En noviembre, el Departamento Jurídico emitió 163 resoluciones de autorización de Contratos de Adhesión, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad
Enero – Noviembre 2018

CONCEPTO	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO- NOVIEMBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	163	629
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	1,739
TOTAL	163	2,368