



# Informe al Despacho

## AGOSTO 2020

### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 3,950 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 55% fueron contra Comercios; el 14% por Telefonía y el 7% 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	2,133	34	2,167	55%
Colegios	281	1	282	7%
Telefonía	534	4	538	14%
Escuelas e Institutos	34	0	34	1%
Bancos	231	3	234	6%
Energía Eléctrica	119	17	136	3%
Construcciones/Inmobiliarias	80	0	80	2%
Tarjetas de Crédito	65	2	67	2%
Combustible	16	0	16	0%
Servicio de Agua	83	0	83	2%
Tiempos compartidos	11	0	11	0%
Cafeterías y Otros	45	0	45	1%
Hotelería	9	0	9	0%
Otros*	0	2	2	0%
Transporte	30	0	30	1%
Prestamos	17	0	17	0%
Aseguradoras	27	0	27	1%
Servicio de Cable	22	0	22	1%
Distribuidora de Gas	9	0	9	0%
Servicio de Internet	2	1	3	0%
Instituciones	17	0	17	0%
Canasta Básica	50	0	50	1%
Hospitales	69	0	69	2%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	1	0	1	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3,886</b>	<b>64</b>	<b>3,950</b>	<b>100%</b>
* El Departamento de Servicios al Consumidor, reportó en el presente mes un complemento de 2,312 quejas recibidas de meses anteriores.				

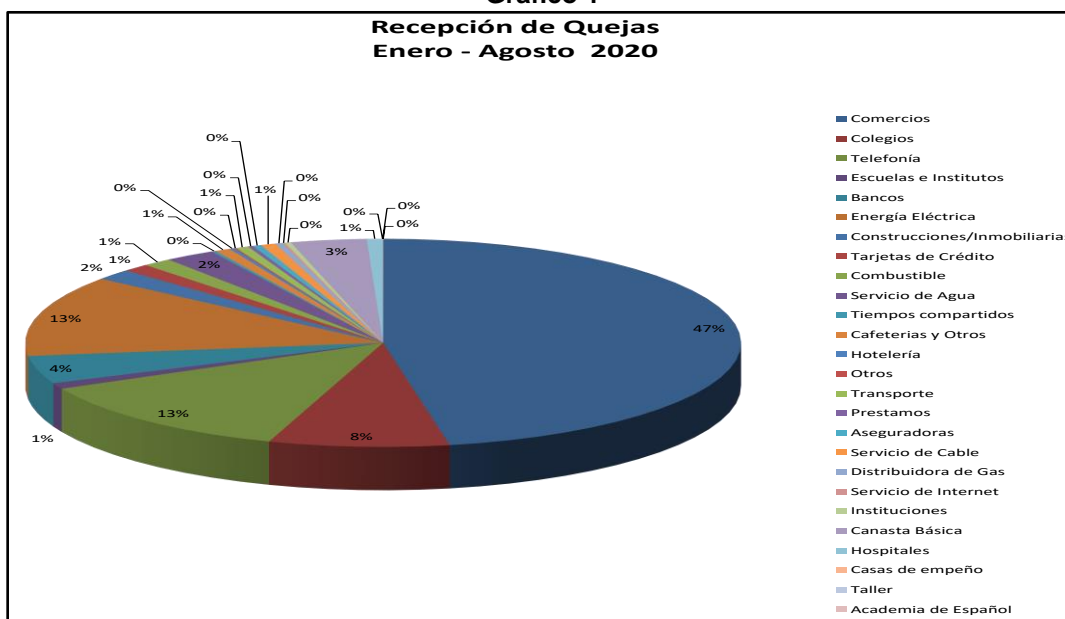
En lo que va del año, se han recibido 17,178 quejas; 16,182 en la Sede Central y 996 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:



## Cuadro 2 Recepción de quejas Enero - Agosto 2020

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	7,686	391	8,077	47%
Colegios	1,362	36	1,398	8%
Telefonía	2,101	58	2,159	13%
Escuelas e Institutos	155	2	157	1%
Bancos	731	13	744	4%
Energía Eléctrica	1,738	422	2,160	13%
Construcciones/Inmobiliarias	278	12	290	2%
Tarjetas de Crédito	198	9	207	1%
Combustible	223	3	226	1%
Servicio de Agua	379	13	392	2%
Tiempos compartidos	31	4	35	0%
Cafeterías y Otros	119	0	119	1%
Hotelería	38	0	38	0%
Otros	0	16	16	0%
Transporte	99	0	99	1%
Prestamos	41	0	41	0%
Aseguradoras	65	0	65	0%
Servicio de Cable	108	8	116	1%
Distribuidora de Gas	55	1	56	0%
Servicio de Internet	15	6	21	0%
Instituciones	47	0	47	0%
Canasta Básica	589	0	589	3%
Hospitales	120	0	120	1%
Casas de empeño	2	0	2	0%
Taller	2	0	2	0%
Academia de Español	0	2	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>16,182</b>	<b>996</b>	<b>17,178</b>	<b>100%</b>

Gráfico 1





## Resolución de Quejas

En agosto se resolvieron 531 quejas: 197 por mediación y 334 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 431; y en las Sedes Departamentales 100. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 613 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	151			46	197
Conciliaciones	258	10	12	54	334
	<b>409</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>531</b>
Asesorías y Consultas	613				613
<b>Total</b>	<b>613</b>				<b>613</b>

En lo que va del año 2020, se han resuelto 3,039 quejas; 919 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 2,120 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,061; y en las Sedes Departamentales 978. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 6,723 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	291			628	919
Conciliaciones	1500	168	102	350	2,120
<b>Total</b>	<b>1,791</b>	<b>168</b>	<b>102</b>	<b>978</b>	<b>3,039</b>
Asesorías y Consultas	6,723				<b>6,723</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,723</b>				<b>6,723</b>



Grafico 2



### Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

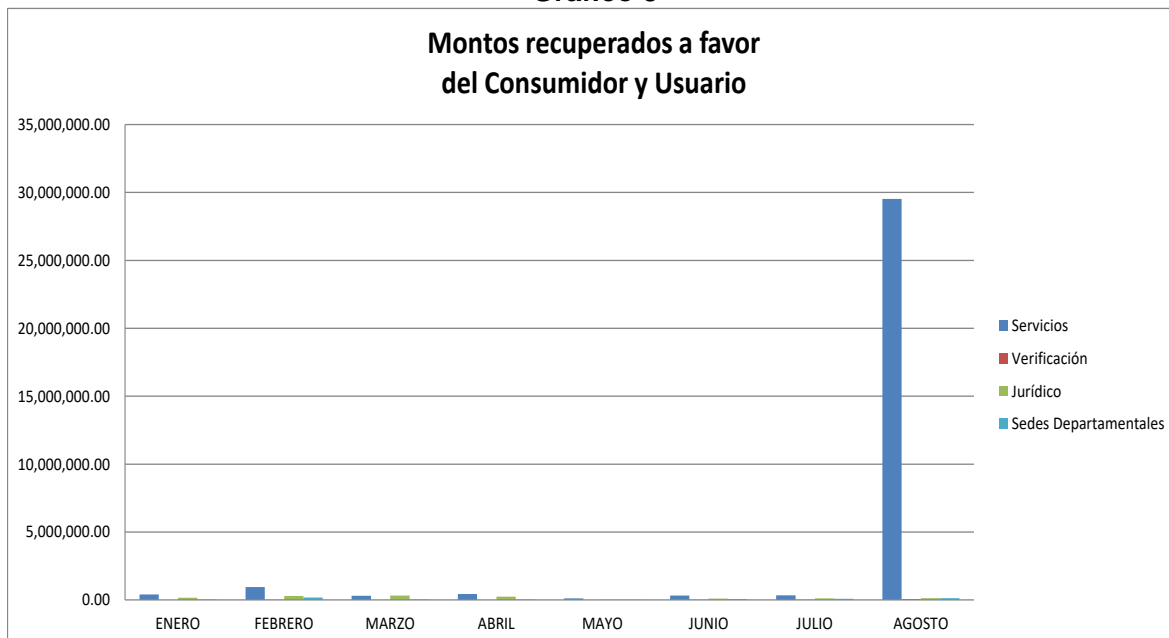
En lo que va del año 2020 y derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de treinta y cuatro millones quinientos treinta y nueve mil trescientos once quetzales (Q.39,539,311.00). En la Sede Central Q.33,924,239.73 y las Sedes Departamentales Q.615,071.27, 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
<b>Enero</b>						
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>
<b>Febrero</b>						
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>
<b>Marzo</b>						
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>
<b>Abril</b>						
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>
<b>Mayo</b>						
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>
<b>Junio</b>						
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>
<b>Julio</b>						
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>
<b>Agosto</b>						
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>
<b>TOTAL</b>	<b>32,420,370.04</b>	<b>83,010.12</b>	<b>1,420,859.57</b>	<b>33,924,239.73</b>	<b>615,071.27</b>	<b>34,539,311.00</b>



Grafico 3



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

En agosto, 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	3	3
Asistentes a conferencias	0	30	30
Material Distribuido	0	471	471

En lo que va del año, se han realizado 137 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 6,024, asimismo, se distribuyeron 68,593 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:



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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	53	84	137
Asistentes a conferencias	3,812	2,212	6,024
Material Distribuido	56,700	11,893	68,593

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

En agosto se autorizaron 498 libros de quejas: 318 libros en la Sede Central y 180 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 24 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 12 en la Sede Central y 12 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 29 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	318	180	498
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	12	12	24
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	29	0	29

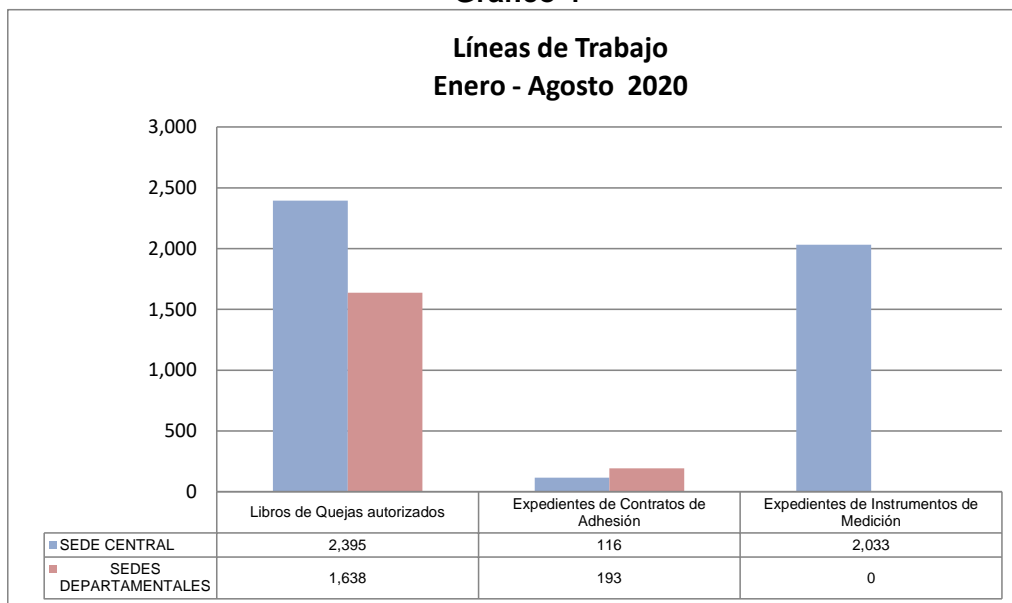
En lo que va del año, se han autorizado 4,033 libros de quejas; 2,395 en la Sede Central y 1,638 en las Sedes Departamentales, se han recibido 309 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 116 en la Sede Central y 193 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,033 expedientes.



**Cuadro 9**  
**Asesoría al Proveedor**  
**Enero – Agosto 2020**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	2,395	1,638	4,033
Expedientes de Contratos de Adhesión	116	193	309
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 agosto en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:



**Cuadro 10**  
**Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Libros de quejas	141	5,643
Exhibición de Precios	672	3,079
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	151	1,048
Registro, aprobación y colocación de calcomanías a instrumentos de medición y pesaje	0	0
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	55
Peso Exacto en Productos Empacados	0	400
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	35	236
Plantas y Expendios de Gas	0	22
Publicidad Engañosa	24	39
Precios de Canasta Básica	1,302	9,637
Monitoreos de otros productos	339	5,528
Precios de Combustibles	861	5,537
Precios de Gas Propano	534	3,752
Colegios	0	1,107
Verificación Plan Belén	0	0

### Plan Centinela

En el marco de este plan, en agosto 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
<b>TOTAL</b>		<b>236</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1,868</b>	<b>10</b>	<b>236</b>





## Proceso Jurídico Sancionatorio

En agosto se impusieron 66 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

CONCEPTO	AGOSTO	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	0
Por quejas	60	292
Apercibimientos escritos/públicos	6	12
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>304</b>

En agosto, el Departamento Jurídico emitió 36 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13**  
**Resoluciones de Contratos de Adhesión y**  
**Fiabilidad de Instrumentos de medición y pesaje**

CONCEPTO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Contratos de Adhesión	36	399
Resoluciones de Instrumentos de Medición y Pesaje	0	1,690
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>2,089</b>