



Informe al Despacho JULIO 2020

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,846 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 47% fueron contra Comercios; el 17% por Telefonía y el 11% contra colegios y por otras actividades económicas el 25%, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	850	13	863	47%
Colegios	195	2	197	11%
Telefonía	306	4	310	17%
Escuelas e Institutos	15	0	15	1%
Bancos	137	4	141	8%
Energía Eléctrica	61	25	86	5%
Construcciones/Inmobiliarias	33	11	44	2%
Tarjetas de Crédito	34	2	36	2%
Combustible	7	0	7	0%
Servicio de Agua	31	0	31	2%
Tiempos compartidos	2	0	2	0%
Cafeterías y Otros	17	0	17	1%
Hotelería	1	0	1	0%
Otros	0	5	5	0%
Transporte	10	0	10	1%
Prestamos	4	0	4	0%
Aseguradoras	8	0	8	0%
Servicio de Cable	10	1	11	1%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Instituciones	9	0	9	0%
Canasta Básica	24	0	24	1%
Hospitales	23	0	23	1%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
TOTAL	1,778	68	1,846	100%

En lo que va del año, se han recibido 13,228 quejas; 12,296 en la Sede Central y 932 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

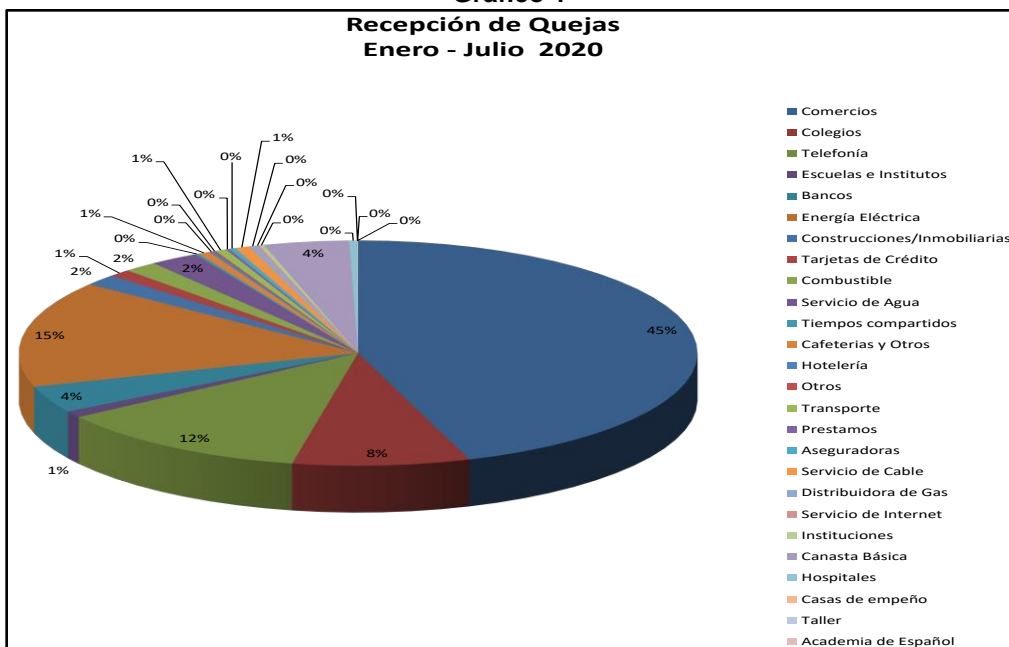


Cuadro 2 Recepción de quejas Enero - Julio 2020

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	5,553	357	5,910	45%
Colegios	1,081	35	1,116	8%
Telefonía	1,567	54	1,621	12%
Escuelas e Institutos	121	2	123	1%
Bancos	500	10	510	4%
Energía Eléctrica	1,619	405	2,024	15%
Construcciones/Inmobiliarias	198	12	210	2%
Tarjetas de Crédito	133	7	140	1%
Combustible	207	3	210	2%
Servicio de Agua	296	13	309	2%
Tiempos compartidos	20	4	24	0%
Cafeterías y Otros	74	0	74	1%
Hotelería	29	0	29	0%
Otros	0	14	14	0%
Transporte	69	0	69	1%
Prestamos	24	0	24	0%
Aseguradoras	38	0	38	0%
Servicio de Cable	86	8	94	1%
Distribuidora de Gas	46	1	47	0%
Servicio de Internet	13	5	18	0%
Instituciones	30	0	30	0%
Canasta Básica	539	0	539	4%
Hospitales	51	0	51	0%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	1	0	1	0%
Academia de Español	0	2	2	0%
TOTAL	12,296	932	13,228	100%

Gráfico 1

Recepción de Quejas Enero - Julio 2020





Resolución de Quejas

En julio se resolvieron 594 quejas: 307 por mediación y 287 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 370; y en las Sedes Departamentales 224. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 683 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	108			199	307
Conciliaciones	244	12	6	25	287
	352	12	6	224	594
Asesorías y Consultas	683				683
Total	683				683

En lo que va del año 2020, se han resuelto 2,508 quejas; 722 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,786 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,630; y en las Sedes Departamentales 878. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 6,110 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

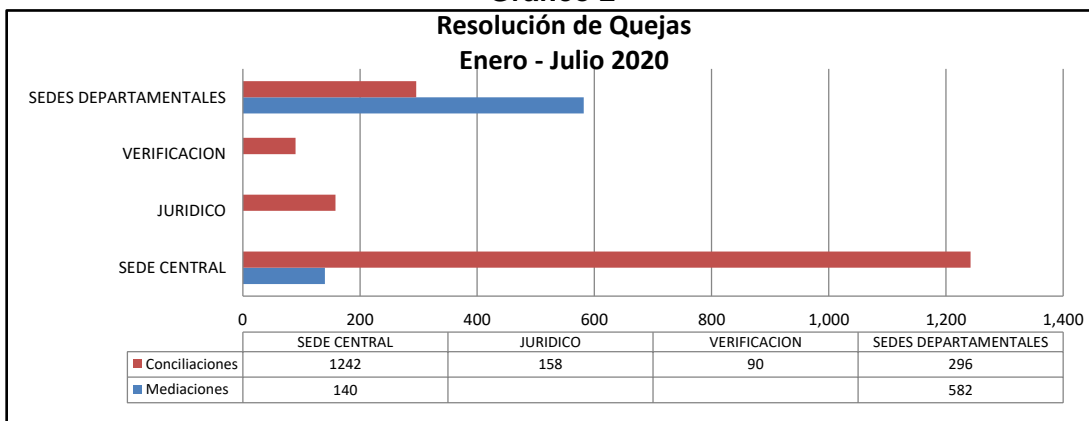
Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Julio 2020

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SEDE CENTRAL	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	140			582	722
Conciliaciones	1242	158	90	296	1,786
Total	1,382	158	90	878	2,508
Asesorías y Consultas	6,110				6,110
TOTAL	6,110				6,110



Grafico 2

Resolución de Quejas
Enero - Julio 2020



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

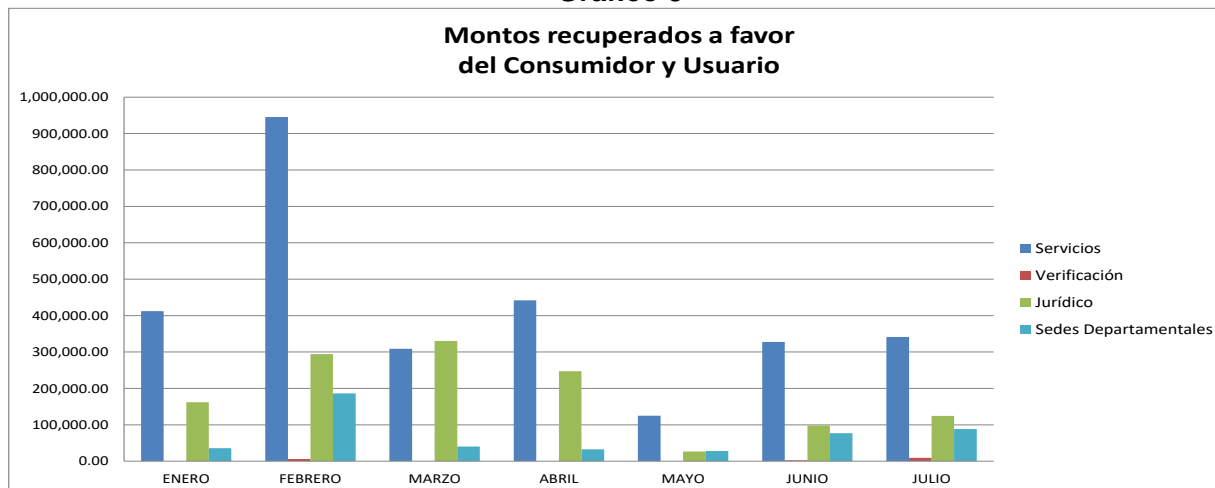
En lo que va del año 2020 y derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de cuatro millones seiscientos noventa y tres mil doscientos noventa y siete quetzales con cincuenta y seis centavos (Q.4,693,297.56). En la Sede Central Q.4,205,066.55 y las Sedes Departamentales Q.488,231.01, 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
TOTAL	2,903,254.68	18,266.30	1,283,545.57	4,205,066.55	488,231.01	4,693,297.56



Grafico 3



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En julio, 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	4	4
Asistentes a conferencias	0	46	46
Material Distribuido	0	697	697

En lo que va del año, se han realizado 134 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 5,994, asimismo, se distribuyeron 68,122 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:



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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	53	81	134
Asistentes a conferencias	3,812	2,182	5,994
Material Distribuido	56,700	11,422	68,122

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

En julio se autorizaron 197 libros de quejas: 138 libros en la Sede Central y 59 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 24 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 7 en la Sede Central y 17 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 213 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	138	59	197
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	7	17	24
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	213	0	213

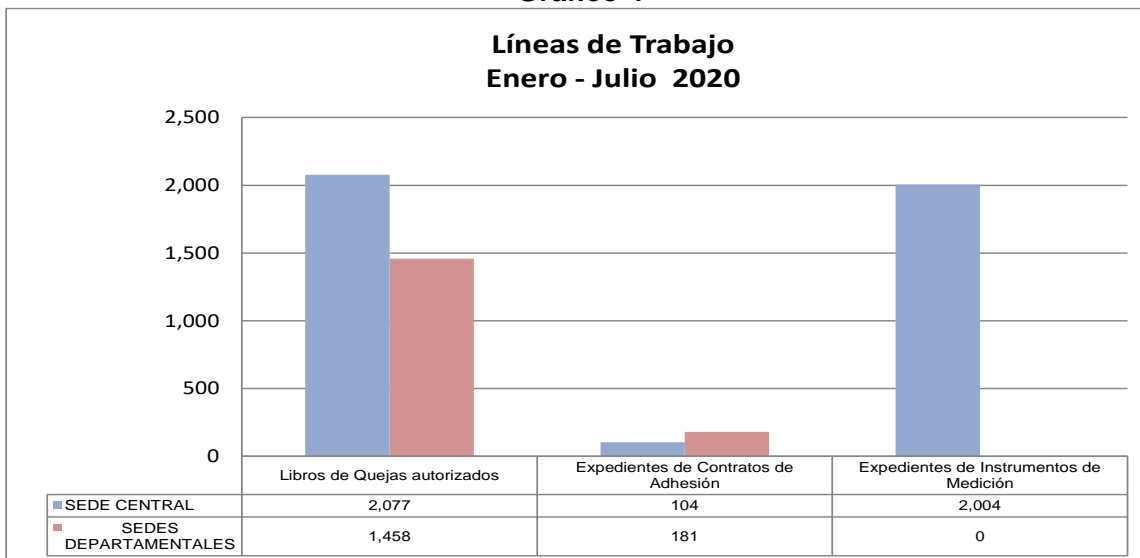
En lo que va del año, se han autorizado 3,535 libros de quejas; 2,077 en la Sede Central y 1,458 en las Sedes Departamentales, se han recibido 285 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 104 en la Sede Central y 181 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,004 expedientes.

Cuadro 9
Asesoría al Proveedor
Enero – Julio 2020

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	2,077	1,458	3,535
Expedientes de Contratos de Adhesión	104	181	285
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,004	0	2,004



Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 10
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	JULIO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Libros de quejas	62	5,502
Exhibición de Precios	533	2,407
Verificación de Etiquetado de Alimentos, bebidas y Medicamentos	50	897
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	8	201
Plantas y Expendios de Gas	0	22
Publicidad Engañosa	15	15
Precios de Canasta Básica	1,080	8,335
Monitoreos de otros productos	431	5,189
Precios de Combustibles	803	4,676
Precios de Gas Propano	413	3,218
Colegios	274	1,107
Verificación Plan Belén	0	0



Plan Centinela

En el marco de este plan, en julio 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
TOTAL		201	4	4	1,535	9	201

Proceso Jurídico Sancionatorio

En julio se impusieron 94 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	JULIO	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	92	232
Apercibimientos escritos/públicos	2	6
TOTAL	94	238



En julio, el Departamento Jurídico emitió 241 resoluciones, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

CONCEPTO	JULIO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Contratos de Adhesión	52	363
Resoluciones de Instrumentos de Medición y Pesaje	189	1,690
TOTAL	241	2,053