



Informe Estadístico MAYO 2021

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 997 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 38% fueron contra comercios; el 11% por Telefonía; el 13% por Almacenes; y el 38% 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 | 331 | 46 | 377 | 38% |
| Colegios y Universidades | 37 | 2 | 39 | 4% |
| Almacenes | 124 | 1 | 125 | 13% |
| Telefonía | 111 | 0 | 111 | 11% |
| Escuelas e Institutos | 2 | 1 | 3 | 0% |
| Bancos | 42 | 1 | 43 | 4% |
| Energía Eléctrica | 25 | 18 | 43 | 4% |
| Construcciones/Inmobiliarias | 21 | 2 | 23 | 2% |
| Tarjetas de Crédito | 20 | 2 | 22 | 2% |
| Combustible | 12 | 0 | 12 | 1% |
| Servicio de Agua | 48 | 1 | 49 | 5% |
| Tiempos compartidos | 6 | 1 | 7 | 1% |
| Cafeterías y Otros | 28 | 0 | 28 | 3% |
| Hotelería | 5 | 0 | 5 | 1% |
| Transporte | 7 | 1 | 8 | 1% |
| Prestamos | 10 | 0 | 10 | 1% |
| Aseguradoras | 6 | 1 | 7 | 1% |
| Servicio de Cable | 25 | 0 | 25 | 3% |
| Distribuidora de Gas | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Servicio de Internet | 0 | 1 | 1 | 0% |
| Instituciones | 3 | 0 | 3 | 0% |
| Canasta Básica | 15 | 0 | 15 | 2% |
| Hospitales | 27 | 0 | 27 | 3% |
| Casas de empeño | 5 | 0 | 5 | 1% |
| Taller | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Academia de Español | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Farmacias | 7 | 0 | 7 | 1% |
| Asociación Civil | 2 | 0 | 2 | 0% |
| TOTAL | 919 | 78 | 997 | 100% |

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 5,530 quejas; 5,138 en la Sede Central y 392 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

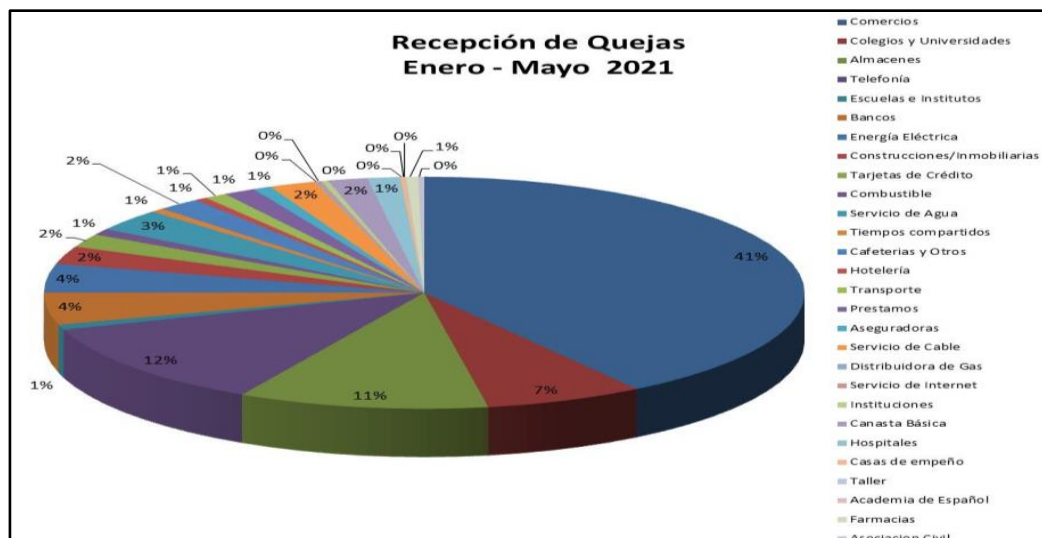


Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Mayo 2021

| ACTIVIDAD | CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE | PORCENTAJE |
|------------------------------|--------------|--------------------------|---------------------------------------|-------------|
| Comercios | 2,053 | 191 | 2,244 | 41% |
| Colegios y Universidades | 332 | 40 | 372 | 7% |
| Almacenes | 587 | 1 | 588 | 11% |
| Telefonía | 643 | 14 | 657 | 12% |
| Escuelas e Institutos | 32 | 8 | 40 | 1% |
| Bancos | 240 | 8 | 248 | 4% |
| Energía Eléctrica | 116 | 106 | 222 | 4% |
| Construcciones/Inmobiliarias | 133 | 3 | 136 | 2% |
| Tarjetas de Crédito | 95 | 8 | 103 | 2% |
| Combustible | 49 | 0 | 49 | 1% |
| Servicio de Agua | 166 | 4 | 170 | 3% |
| Tiempos compartidos | 30 | 1 | 31 | 1% |
| Cafeterías y Otros | 103 | 0 | 103 | 2% |
| Hotelería | 28 | 0 | 28 | 1% |
| Transporte | 52 | 1 | 53 | 1% |
| Prestamos | 76 | 0 | 76 | 1% |
| Aseguradoras | 41 | 2 | 43 | 1% |
| Servicio de Cable | 110 | 1 | 111 | 2% |
| Distribuidora de Gas | 8 | 0 | 8 | 0% |
| Servicio de Internet | 2 | 4 | 6 | 0% |
| Instituciones | 16 | 0 | 16 | 0% |
| Canasta Básica | 93 | 0 | 93 | 2% |
| Hospitales | 77 | 0 | 77 | 1% |
| Casas de empeño | 11 | 0 | 11 | 0% |
| Taller | 3 | 0 | 3 | 0% |
| Academia de Español | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Farmacias | 28 | 0 | 28 | 1% |
| Asociación Civil | 14 | 0 | 14 | 0% |
| TOTAL | 5,138 | 392 | 5,530 | 100% |

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1





Documentación y Resolución de Quejas

En mayo se documentaron 586 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 508 quejas y en Sedes Departamentales 78 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas
Mayo

| LINEA DE TRABAJO | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|---------------------|--------------|-----------------------|-------|
| Quejas Documentadas | 508 | 78 | 586 |

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 2,295 quejas; 1,903 en la Sede Central y 392 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Mayo 2021

| LINEA DE TRABAJO | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|---------------------|--------------|-----------------------|-------|
| Quejas Documentadas | 1,903 | 392 | 2,295 |

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En mayo se resolvieron 494 quejas: 94 por mediación y 400 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 392; y en las Sedes Departamentales 102. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 329 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Resolución de Quejas

| ACTIVIDAD REALIZADA | SEDE CENTRAL | | | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|-----------------------|-------------------------|----------|--------------|-----------------------|-------|
| | SERVICIOS AL CONSUMIDOR | JURIDICO | VERIFICACION | | |
| Mediaciones | 50 | | | 44 | 94 |
| Conciliaciones | 312 | 30 | 0 | 58 | 400 |
| | 362 | 30 | 0 | 102 | 494 |
| Asesorías y Consultas | 329 | | | | 329 |
| Total | 329 | | | | 329 |

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

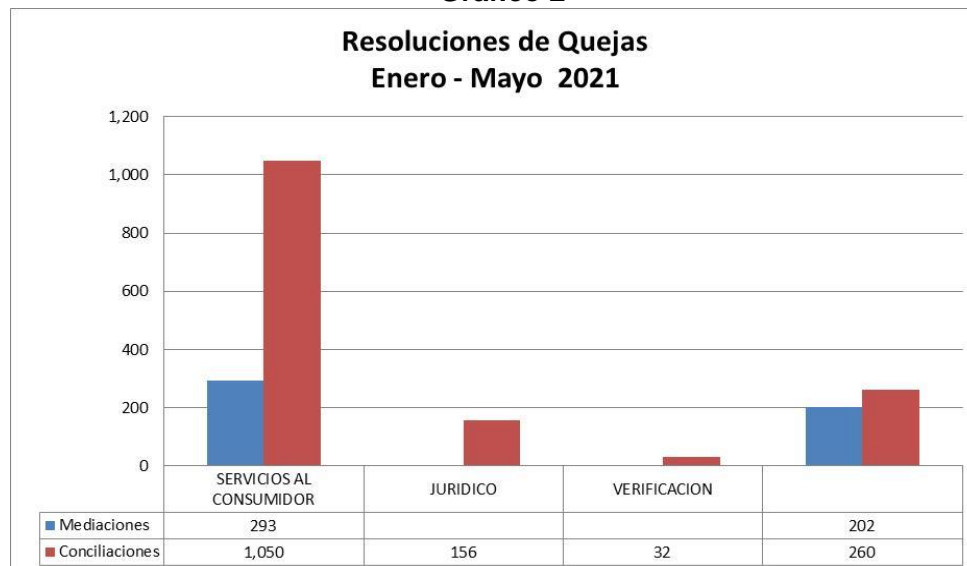
En lo que va del año 2021, se han resuelto 1,993 quejas; 495 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,498 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,531; y en las Sedes Departamentales 462. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,624 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero - Mayo

| ACTIVIDAD REALIZADA | SEDE CENTRAL | | | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|-----------------------|-------------------------|------------|--------------|-----------------------|--------------|
| | SERVICIOS AL CONSUMIDOR | JURIDICO | VERIFICACION | | |
| Mediaciones | 293 | | | 202 | 495 |
| Conciliaciones | 1,050 | 156 | 32 | 260 | 1,498 |
| Total | 1,343 | 156 | 32 | 462 | 1,993 |
| Asesorías y Consultas | 1,624 | | | | 1,624 |
| TOTAL | 1,624 | | | | 1,624 |

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Grafico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de cinco millones novecientos treinta y cinco mil novecientos cincuenta quetzales con cincuenta y dos centavos (Q.5,935,950.52). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.5,228,066.34 y las Sedes Departamentales Q.707,884.18, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

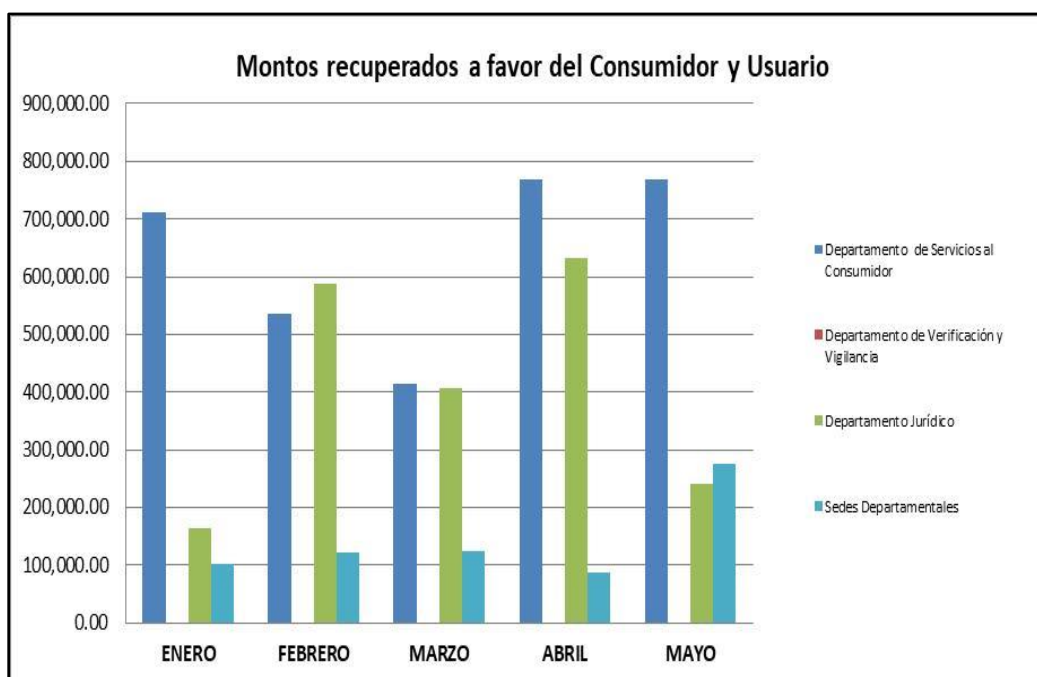


Cuadro 7
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

| | Departamento de Servicios al Consumidor | Departamento de Verificación y Vigilancia | Departamento 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 |
| Febrero | | | | | | |
| Reembolso monetario | 270,613.53 | 0.00 | 156,737.68 | 427,351.21 | 54,018.11 | 481,369.32 |
| Restitución de bienes | 265,107.22 | 0.00 | 431,906.86 | 697,014.08 | 68,117.12 | 765,131.20 |
| Rescisión de contratos | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| FEBRERO | 535,720.75 | 0.00 | 588,644.54 | 1,124,365.29 | 122,135.23 | 1,246,500.52 |
| Marzo | | | | | | |
| Reembolso monetario | 312,630.73 | 0.00 | 102,578.20 | 415,208.93 | 37,785.85 | 452,994.78 |
| Restitución de bienes | 100,470.26 | 0.00 | 304,187.71 | 404,657.97 | 86,627.17 | 491,285.14 |
| Rescisión de contratos | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| MARZO | 413,100.99 | 0.00 | 406,765.91 | 819,866.90 | 124,413.02 | 944,279.92 |
| Abril | | | | | | |
| Reembolso monetario | 555,646.92 | 0.00 | 385,214.20 | 940,861.12 | 32,394.19 | 973,255.31 |
| Restitución de bienes | 155,820.07 | 0.00 | 246,447.73 | 402,267.80 | 53,182.96 | 455,450.76 |
| Rescisión de contratos | 58,028.80 | 0.00 | 0.00 | 58,028.80 | 200.00 | 58,228.80 |
| ABRIL | 769,495.79 | 0.00 | 631,661.93 | 1,401,157.72 | 85,777.15 | 1,486,934.87 |
| Mayo | | | | | | |
| Reembolso monetario | 400,805.65 | 0.00 | 182,795.55 | 583,601.20 | 99,052.72 | 682,653.92 |
| Restitución de bienes | 256,976.04 | 0.00 | 57,333.95 | 314,309.99 | 172,440.74 | 486,750.73 |
| Rescisión de contratos | 109,725.92 | 0.00 | 0.00 | 109,725.92 | 2,930.66 | 112,656.58 |
| MAYO | 767,507.61 | 0.00 | 240,129.50 | 1,007,637.11 | 274,424.12 | 1,282,061.23 |
| TOTAL | 3,198,213.51 | 0.00 | 2,029,852.83 | 5,228,066.34 | 707,884.18 | 5,935,950.52 |

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Grafico 3



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En mayo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó capacitaciones de manera virtual a Docentes de la Universidad de Occidente; Estudiantes del Primer Semestre de la carrera de Derecho de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala Sede Santa Rosa (3 grupos), y capacitaciones de manera presencial a emprendedoras y emprendedores de la ciudad de Quetzaltenango; a inquilinos y personal de ventas del Centro Comercial Tikal Futura; a inquilinos y personal de ventas del Centro Miraflores (2 grupos) participando en total 361 personas y se distribuyeron 1,776 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 26 conferencias, asistieron 425 personas y se distribuyeron 1,199 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 8
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo

| LINEAS DE TRABAJO | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|-----------------------------------|--------------|-----------------------|-------|
| Conferencias y charlas realizadas | 8 | 26 | 34 |
| Asistentes a conferencias | 361 | 425 | 786 |
| Material Distribuido | 1,776 | 1,199 | 2,975 |

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

En lo que va del año, se han realizado 226 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 2,426 personas, asimismo, se distribuyeron 8,634 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 9
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero - Mayo

| LINEAS DE TRABAJO | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|-----------------------------------|--------------|-----------------------|-------|
| Conferencias y charlas realizadas | 15 | 211 | 226 |
| Asistentes a conferencias | 1,016 | 1,410 | 2,426 |
| Material Distribuido | 2,638 | 5,996 | 8,634 |

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

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

En mayo se autorizaron 1,013 libros de quejas, 531 en la Sede Central y 482 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 53 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 16 en la Sede Central y 37 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 398 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 10

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 | 531 | 482 | 1,013 |
| Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión | 16 | 37 | 53 |
| Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición | 398 | 0 | 398 |

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

En lo que va del año, se han autorizado 4,136 libros de quejas; 2,327 en la Sede Central y 1,809 en las Sedes Departamentales, se han recibido 275 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 114 en la Sede Central y 161 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,661 expedientes.

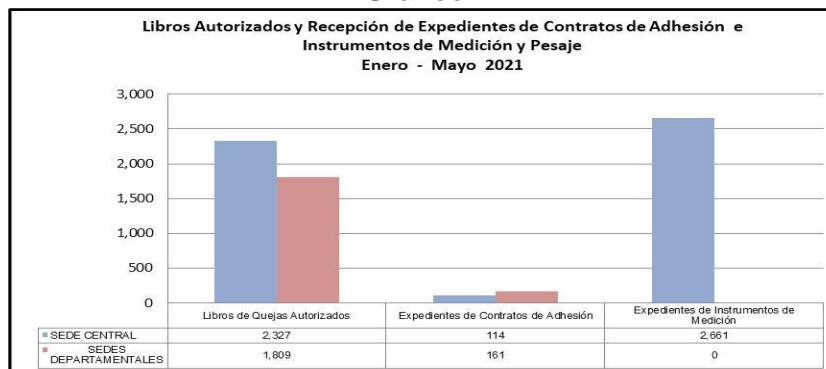
Cuadro 11

Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje Enero – Mayo

| LINEAS DE TRABAJO | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|---|--------------|-----------------------|-------|
| Libros de Quejas Autorizados | 2,327 | 1,809 | 4,136 |
| Expedientes de Contratos de Adhesión | 114 | 161 | 275 |
| Expedientes de Instrumentos de Medición | 2,661 | 0 | 2,661 |

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

Gráfico 4





Verificación y Vigilancia

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

Cuadro 12
Verificaciones

| LÍNEAS DE TRABAJO | MAYO | ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE |
|--|-------|------------------------------|
| Tenencia del Libros de quejas | 1,457 | 4,480 |
| Exhibición de Precios | 1,068 | 3,951 |
| Etiquetado General de Productos | 453 | 2,086 |
| Instrumentos de Medición y Pesaje | 0 | 0 |
| Peso Exacto en Productos Empacados | 4 | 4 |
| Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela | 43 | 179 |
| Plantas y Expendios de Gas | 5 | 6 |
| Publicidad Engañosa | 408 | 924 |
| Precios de Canasta Básica | 1,475 | 6,838 |
| Monitoreos de otros productos | 422 | 2,269 |
| Precios de Combustibles | 592 | 2,950 |
| Precios de Gas Propano | 733 | 2,664 |
| Colegios | 6 | 54 |
| Verificación Plan Belén | 0 | 0 |

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

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

Cuadro 13
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 |
| FEBRERO | GUATEMALA | 40 | 0 | 0 | 353 | 0 | 40 |
| MARZO | SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, BAJA VERAPAZ, ALTA VERAPAZ E IZABAL | 50 | 0 | 0 | 430 | 7 | 50 |
| ABRIL | GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, ESCUINTLA, SUCHITEPEQUEZ Y RETALHULEU | 39 | 1 | 1 | 295 | 4 | 39 |
| MAYO | GUATEMALA | 43 | 1 | 1 | 386 | 0 | 43 |
| TOTAL | | 179 | 3 | 3 | 1,521 | 11 | 179 |

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 14
Sanciones Impuestas

| CONCEPTO | MAYO | 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 | 28 | 99 |
| Apercibimientos escritos/públicos | 0 | 10 |
| TOTAL | 28 | 109 |

Fuente: Departamento Jurídico

En mayo, el Departamento Jurídico emitió resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión, en lo que respecta al Departamento de Verificación y Vigilancia no emitió dictámenes técnicos como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 15
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje

| CONCEPTO | MAYO | ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE |
|---|----------|------------------------------|
| Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión | 7 | 144 |
| Emisión de Dictámenes Técnicos | 0 | 1,838 |
| TOTAL | 7 | 1,982 |

Fuente: Departamentos Jurídico y Verificación y Vigilancia