

Información Estadística

Abril 2016

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 671 quejas, las cuales se presentaron en diversas actividades económicas, de las quejas presentadas un 60% corresponde a quejas contra comercios; en segundo lugar con 11% las quejas de Telefonía Celular y con un 10% las quejas contra Tarjetas de Crédito, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Abril

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	368	32	400	60%
Colegios	14	1	15	2%
Servicio Telefónico		2	2	0%
Telefonía Celular	73	1	74	11%
Energía Eléctrica	6	14	20	3%
Servicio de Agua	9	2	11	2%
Construcciones	4	0	4	1%
Servicio de Internet	3	1	4	1%
Tarjetas de Crédito	67	3	70	10%
Bancos	43	6	49	7%
Servicio de Cable	3	1	4	1%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Combustible	2	0	2	0%
Tiempos compartidos	12	0	12	2%
Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
Transporte	0	0	0	0%
Otros	2	2	4	1%
TOTAL	606	65	671	100%

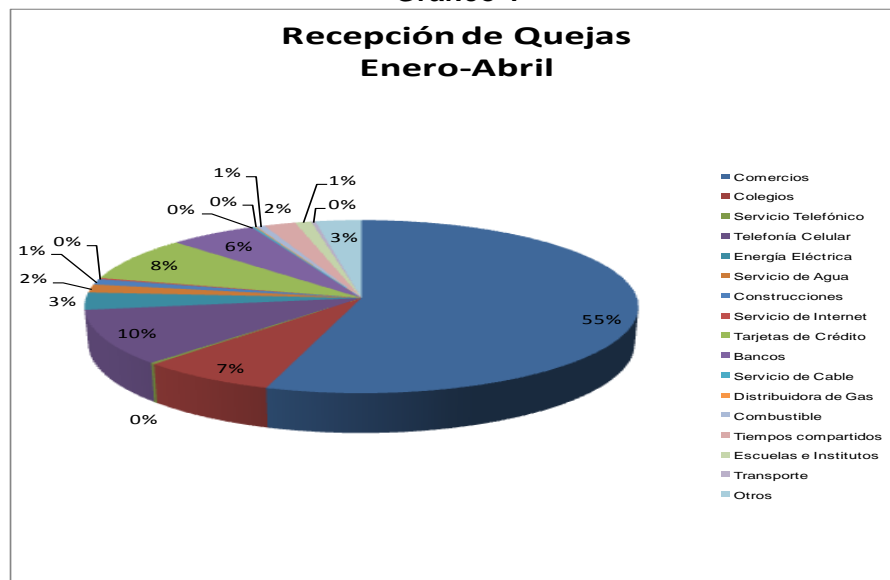
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 2,982 quejas; 2,672 en la Sede Central y 310 recibidas en las Sedes de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero-Abril

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	1,482	160	1,642	55%
Colegios	179	37	216	7%
Servicio Telefónico	0	7	7	0%
Telefonía Celular	299	7	306	10%
Energía Eléctrica	37	59	96	3%
Servicio de Agua	40	6	46	2%
Construcciones	29	2	31	1%
Servicio de Internet	5	2	7	0%
Tarjetas de Crédito	241	8	249	8%
Bancos	159	9	168	6%
Servicio de Cable	4	2	6	0%
Distribuidora de Gas	1	2	3	0%
Combustible	17	0	17	1%
Tiempos compartidos	60	1	61	2%
Escuelas e Institutos	31	0	31	1%
Transporte	8	0	8	0%
Otros	80	8	88	3%
TOTAL	2,672	310	2,982	100%

Gráfico 1



Despacho de Inversión y Competencia

En abril se resolvieron 229 quejas; 176 por conciliación y 53 resueltas por operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 143; en las sedes departamentales 60 y en el Departamento Jurídico 26, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,574 personas y se recibieron 313 mensajes de texto, como se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de las quejas
Abril

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	110	40	26	176
Mediaciones	33	20		53
	143	60	26	229
Asesorías y Consultas	1,574			1,574
Total	1,574			1,574
Mensajes de Texto	313			313
Total	313			313

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

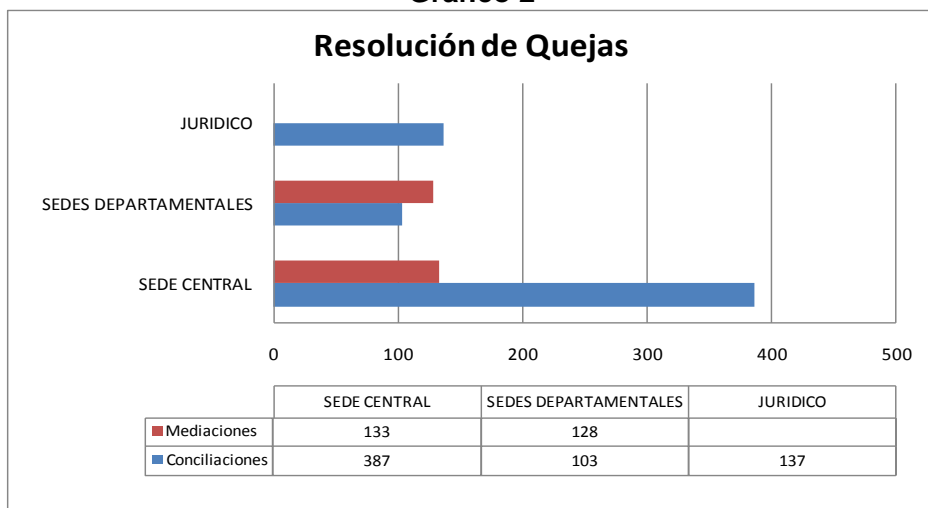
En lo que va del año 2016, se han resuelto 888 quejas; 627 por conciliación y 261 resueltas por operadores de Servicios Públicos: resueltas en la Sede Central 520; en las Sedes Departamentales 231 y en el Departamento Jurídico 137, asesorías y consultas a 7,540 consumidores y usuarios atendidos y se recibieron 1,001 mensajes de Texto como se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero-Abril

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	387	103	137	627
Mediaciones	133	128		261
Total	520	231	137	888
Asesorías y Consultas	7,540			7,540
TOTAL	7,540			7,540
Mensajes de Texto	1,001			1,001
TOTAL	1,001			1,001

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

Grafico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

Al mes de abril por intervención de las diferentes unidades de esta Dirección, se ha logrado recuperar a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de tres millones doscientos noventa y un mil seiscientos cuarenta y tres quetzales con sesenta y cinco centavos (Q.3,291,643.65).

Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor
A Abril

Meses		Sede Central			Sedes Departamentales	Monto en Q. Total
		Servicios	Verificación	Jurídico		
Enero	Reembolso monetario	442,695.78	2,275.00	121,747.25	22,856.40	589,574.43
	Restitución de bienes	34,286.96	0.00	36,001.77	18,559.78	88,848.51
	Rescisión de contratos	28,350.00	0.00	49,400.00	76,087.72	153,837.72
	TOTAL ENERO	505,332.74	2,275.00	207,149.02	117,503.90	832,260.66
Febrero	Reembolso monetario	139,640.00	0.00	98,808.76	16,568.88	255,017.64
	Restitución de bienes	117,562.88	0.00	81,790.11	16,657.57	216,010.56
	Rescisión de contratos	203,825.12	0.00	0.00	0.00	203,825.12
	TOTAL FEBRERO	461,028.00	0.00	180,598.87	33,226.45	674,853.32
Marzo	Reembolso monetario	222,163.46	590.00	432,388.23	30,473.50	685,615.19
	Restitución de bienes	76,910.26	0.00	55,211.00	25,664.84	157,786.10
	Rescisión de contratos	84,600.00	0.00	0.00	31,441.50	116,041.50
	TOTAL MARZO	383,673.72	590.00	487,599.23	87,579.84	959,442.79
Abril	Reembolso monetario	426,523.50	18,000.00	113,115.69	12,583.82	570,223.01
	Restitución de bienes	81,590.48	0.00	25,322.00	11,098.27	118,010.75
	Rescisión de contratos	95,705.12	0.00	41,148.00	0.00	136,853.12
	TOTAL ABRIL	603,819.10	18,000.00	179,585.69	23,682.09	825,086.88
TOTAL		1,953,853.56	20,865.00	1,054,932.81	261,992.28	3,291,643.65

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 abril se autorizaron 583 libros de quejas; 321 libros en la Sede Central y 262 libros en las Sedes Departamentales; asimismo se recibieron 45 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 29 en las Sedes Central y 16 en la Sedes Departamentales. Se recibieron 249 expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje para la autorización correspondiente.

Cuadro 6
Asesoría al Proveedor
Abril

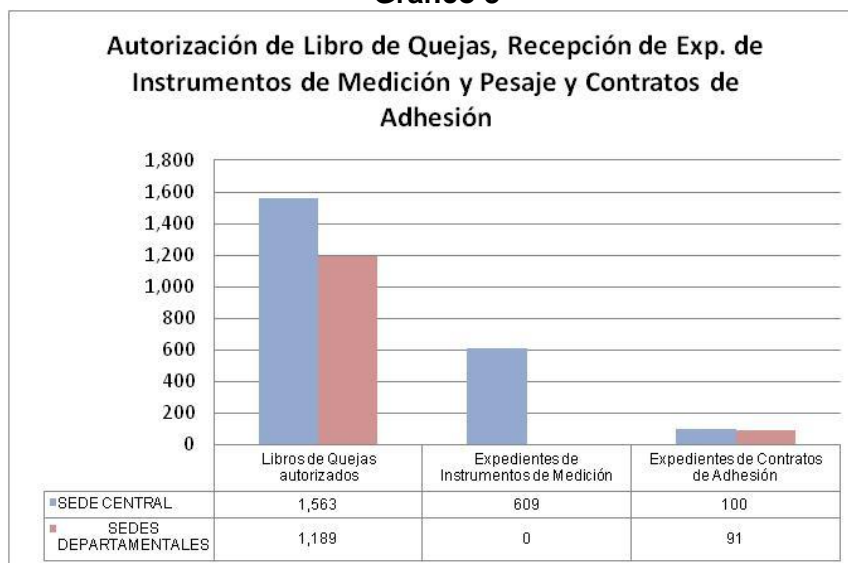
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	321	262	583
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	249	0	249
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	29	16	45
Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Asesoría al Proveedor y Sedes Departamentales			

A la fecha se han autorizado 2,752 libros de quejas; 1,563 en la Sede Central y 1,189 en las Sedes Departamentales, se han recibido 191 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 100 en la Sede Central y 91 en Sedes Departamentales y en lo que respecta a expedientes para la autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 609 expedientes.

Cuadro 7
Asesoría al Proveedor
Enero-Abril

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	1,563	1,189	2,752
Expedientes de Instrumentos de Medición	609	0	609
Expedientes de Contratos de Adhesión	100	91	191
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
Abril

LÍNEAS DE TRABAJO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
Verificación de libros de quejas	1,372	5,714
Verificación a Centros Educativos	49	357
Verificación de Exhibición de Precios	820	2,271
Verificación de Etiquetado	424	1,113
Verificación de Instrumentos de Medición y Pesaje	130	560
Verificación de peso exacto en productos Empacados	300	1,140
Verificación de Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	30	161
Verificación en Plantas y Expendios de Gas	0	35
Verificación de Publicidad Engañosa	0	2
Monitoreos de Precios de Canasta Básica	1,279	5,345
Monitoreos de precios de Combustibles	396	1,466
Monitoreos de precios de Gas Propano	346	1,468

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

Plan Centinela

En el marco de este plan, en abril se realizaron 30 verificaciones a estaciones de servicio, como se indica a continuación:

Cuadro 9
Verificaciones realizadas
Abril

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA	23	0	0	143	1	23
FEBRERO	GUATEMALA	47	10	10	371	1	47
MARZO	GUATEMALA Y RETALHULEU	61	1	1	347	4	61
ABRIL	GUATEMALA	30	0	0	294	0	30
TOTAL		161	11	11	1155	6	161

Departamentos de Asesoría al Consumidor, Asesoría al Proveedor y Sedes Departamentales

Durante el mes de Abril se impartieron cinco conferencias sobre los Derechos del Consumidor y Obligaciones de los Proveedores, asistiendo 152 personas.

Se distribuyeron en concepto de material informativo a 765 personas.

En lo que se refiere a las Sedes Departamentales, se realizaron 18 conferencias, asistiendo 592 personas, se distribuyó material informativo a 3,809 personas.

Cuadro 10
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Abril

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	5	18	23
Asistentes a conferencias	152	592	744
Material Distribuido	765	3,809	4,574

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

Despacho de Inversión y Competencia

En lo que va del año 2016, se han realizado 138 conferencias, siendo el total de asistentes de 8,051 personas y se distribuyó material informativo a 60,048 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Enero-Abril

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	22	116	138
Asistentes a conferencias	531	7,520	8,051
Material Distribuido	27,337	32,711	60,048

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

Proceso Jurídico Sancionatorio

En el mes de abril se impusieron 3 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas
Abril

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	3
Por quejas	3	23
Apercibimientos escritos/públicos	0	14
TOTAL	3	40

En el presente mes, el Departamento Jurídico emitió 26 resoluciones autorizando Contratos de Adhesión, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad
Abril

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	26	167
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	0
TOTAL	26	167