

# Información Estadística

## MARZO 2018

### Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 575 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 51% fueron contra comercios; el 20% por Telefonía; y el 6% por colegios, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de quejas**  
**Marzo 2018**

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	252	40	292	51%
Telefonía	107	7	114	20%
Colegios	22	13	35	6%
Energía Eléctrica	6	13	19	3%
Tiempos compartidos	10	0	10	2%
Bancos	30	1	31	5%
Servicio de Agua	8	2	10	2%
Tarjetas de Crédito	9	0	9	2%
Escuelas e Institutos	4	0	4	1%
Aseguradoras	1	0	1	0%
Prestamos	5	0	5	1%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Combustible	5	0	5	1%
Construcciones	12	1	13	2%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Transporte	3	0	3	1%
Otros	3	6	9	2%
Servicio de Cable	15	0	15	3%
<b>TOTAL</b>	<b>492</b>	<b>83</b>	<b>575</b>	<b>100%</b>

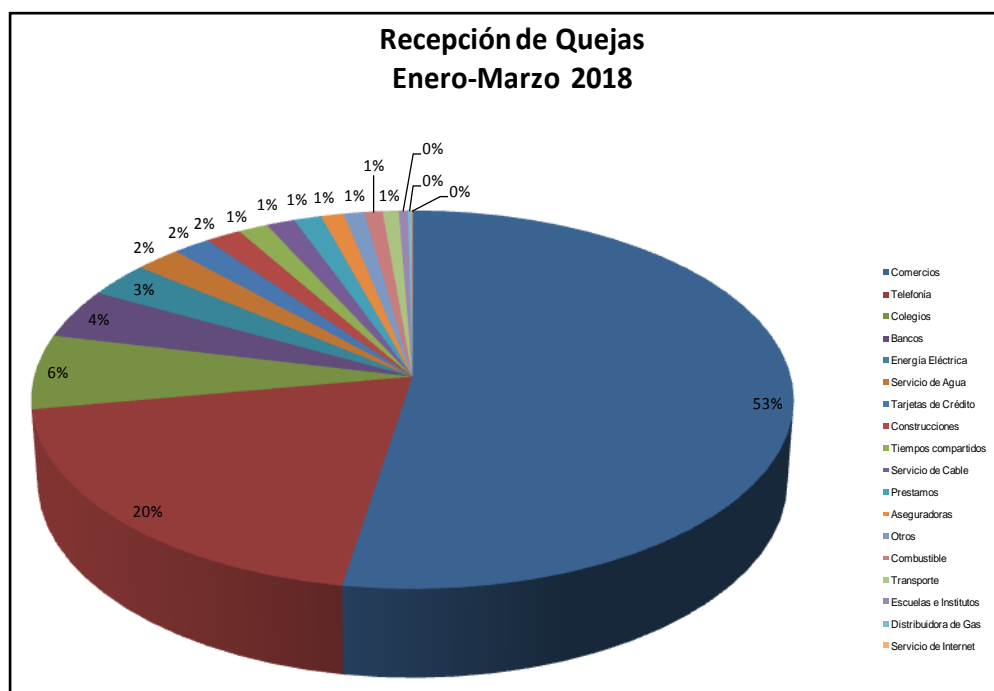
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 1,834 quejas; 1,564 en la Sede Central y 270 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 2**  
**Recepción de quejas**  
**Enero - Marzo 2018**

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	836	129	965	53%
Telefonía	330	30	360	20%
Colegios	80	37	117	6%
Bancos	76	2	78	4%
Energía Eléctrica	22	33	55	3%
Servicio de Agua	18	22	40	2%
Tarjetas de Crédito	31	2	33	2%
Construcciones	29	2	31	2%
Tiempos compartidos	26	0	26	1%
Servicio de Cable	25	0	25	1%
Prestamos	24	0	24	1%
Aseguradoras	20	0	20	1%
Otros	5	13	18	1%
Combustible	16	0	16	1%
Transporte	14	0	14	1%
Escuelas e Institutos	8	0	8	0%
Distribuidora de Gas	3	0	3	0%
Servicio de Internet	1	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1,564</b>	<b>270</b>	<b>1,834</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1**



**Despacho de Inversión y Competencia**

En marzo se resolvieron 324 quejas; 269 por conciliación y 55 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 236; en las Sedes Departamentales 58; en el Departamento Jurídico 29 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 1, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,423 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**  
**Resolución de las quejas**  
**Marzo 2018**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	206	33	29	1	269
Mediaciones	30	25			55
	<b>236</b>	<b>58</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>324</b>
Asesorías y Consultas	1,423				1,423
<b>Total</b>	<b>1,423</b>				<b>1,423</b>

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

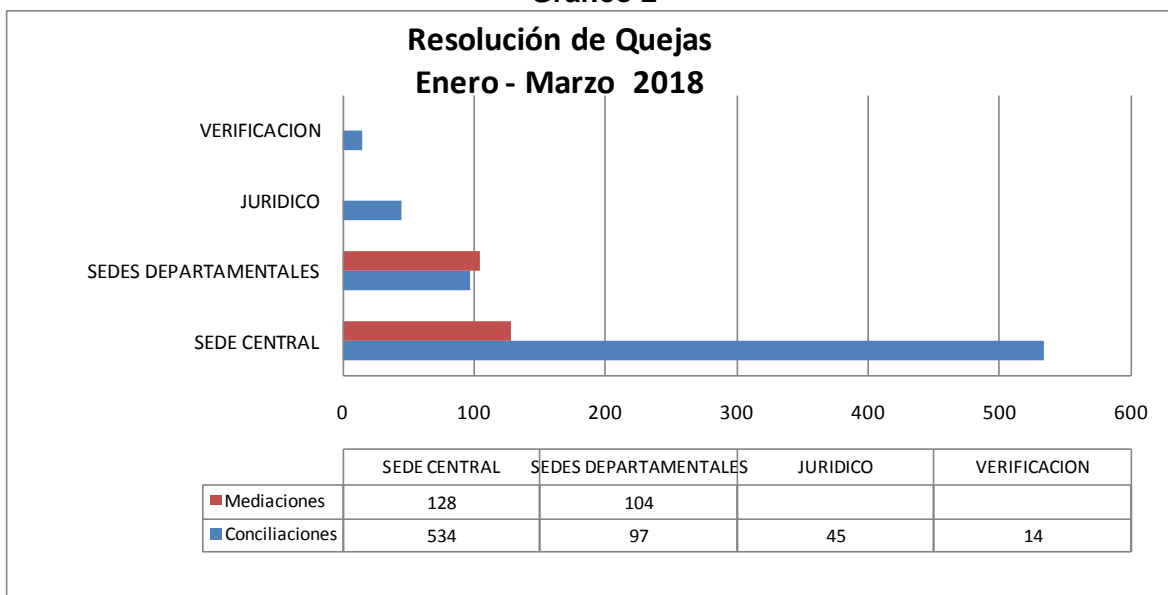
En lo que va del año 2018, se han resuelto 922 quejas; 690 por conciliación y 232 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 662; en las Sedes Departamentales 201; en el Departamento Jurídico 45 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 14, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 4,083 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 4**  
**Resolución de las quejas**  
**Enero – Marzo 2018**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	534	97	45	14	690
Mediaciones	128	104			232
<b>Total</b>	<b>662</b>	<b>201</b>	<b>45</b>	<b>14</b>	<b>922</b>
Asesorías y Consultas	4,083				4,083
<b>TOTAL</b>	<b>4,083</b>				<b>4,083</b>

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

**Grafico 2**



**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:**

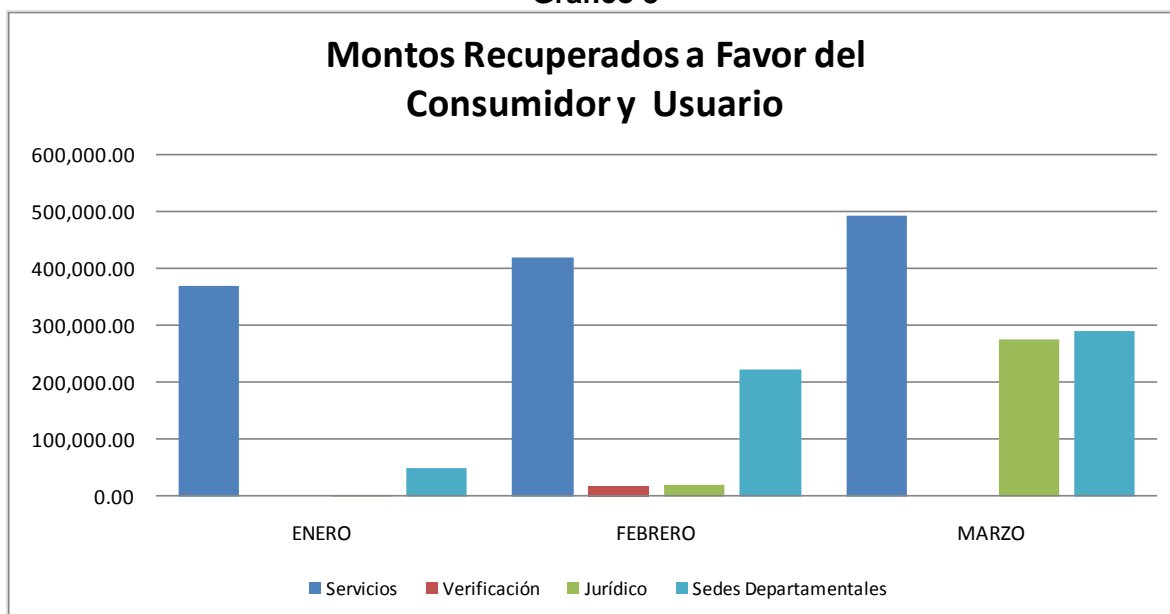
En lo que va del año, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se ha recuperado a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de dos millones ciento cincuenta y siete mil novecientos sesenta y un quetzales con treinta y dos centavos (Q.2,157,961.32). En la Sede Central Q.1,596,421.76 y en las Sedes Departamentales Q.561,539.56, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5  
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario  
Enero - Marzo 2018**

		Servicios	Verificación	Jurídico	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
<b>Enero</b>							
	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
	<b>ENERO</b>	<b>370,611.00</b>	<b>0.00</b>	<b>2,599.00</b>	<b>373,210.00</b>	<b>48,768.11</b>	<b>421,978.11</b>
<b>Febrero</b>							
	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
	<b>FEBRERO</b>	<b>419,630.50</b>	<b>17,080.31</b>	<b>19,289.41</b>	<b>456,000.22</b>	<b>221,710.61</b>	<b>677,710.83</b>
<b>Marzo</b>							
	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
	<b>MARZO</b>	<b>493,107.19</b>	<b>0.00</b>	<b>274,104.35</b>	<b>767,211.54</b>	<b>291,060.84</b>	<b>1,058,272.38</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1,283,348.69</b>	<b>17,080.31</b>	<b>295,992.76</b>	<b>1,596,421.76</b>	<b>561,539.56</b>	<b>2,157,961.32</b>

Fuente: Elaboración propia, con base a los informes de los departamentos de Servicios al Consumidor, Verificación, Jurídico y Sedes.

**Grafico 3**



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

En marzo, el Departamento realizó 46 conferencias en: Grupo Rio Vinil; Grupo DIVECO; Centro Comercial Cayalá; Centro Comercial Monserrat; y Empresa Productos del Aire; así como en el Festival de Educación Económico Financiero organizado por el Banco de Guatemala, asistiendo 4,304 personas y se distribuyeron 17,029 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 58 conferencias, asistieron 2,237 personas y se distribuyeron 4,086 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 6**  
**Conferencias, Asistentes y Material Informativo**  
**Marzo 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	46	58	104
Asistentes a conferencias	4304	2,237	6,541
Material Distribuido	17,029	4,086	21,115

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

**Despacho de Inversión y Competencia**

En el año, se han realizado 144 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 8,034, asimismo, se distribuyeron 26,558 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**  
**Conferencias, Asistentes y Material Informativo**  
**Enero - Marzo 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	54	90	144
Asistentes a conferencias	4,499	3,535	8,034
Material Distribuido	18,329	8,229	26,558

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

En marzo se autorizaron 871 libros de quejas: 525 libros en la Sede Central y 346 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 67 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 33 en la Sede Central y 34 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, no se recibieron expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 8**  
**Asesoría al Proveedor**  
**Marzo 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	525	346	871
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	33	34	67
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

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

En lo que va del año, se han autorizado 2,346 libros de quejas; 1,451 en la Sede Central y 895 en las Sedes Departamentales, se han recibido 145 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 75 en la Sede Central y 70 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 507 expedientes.

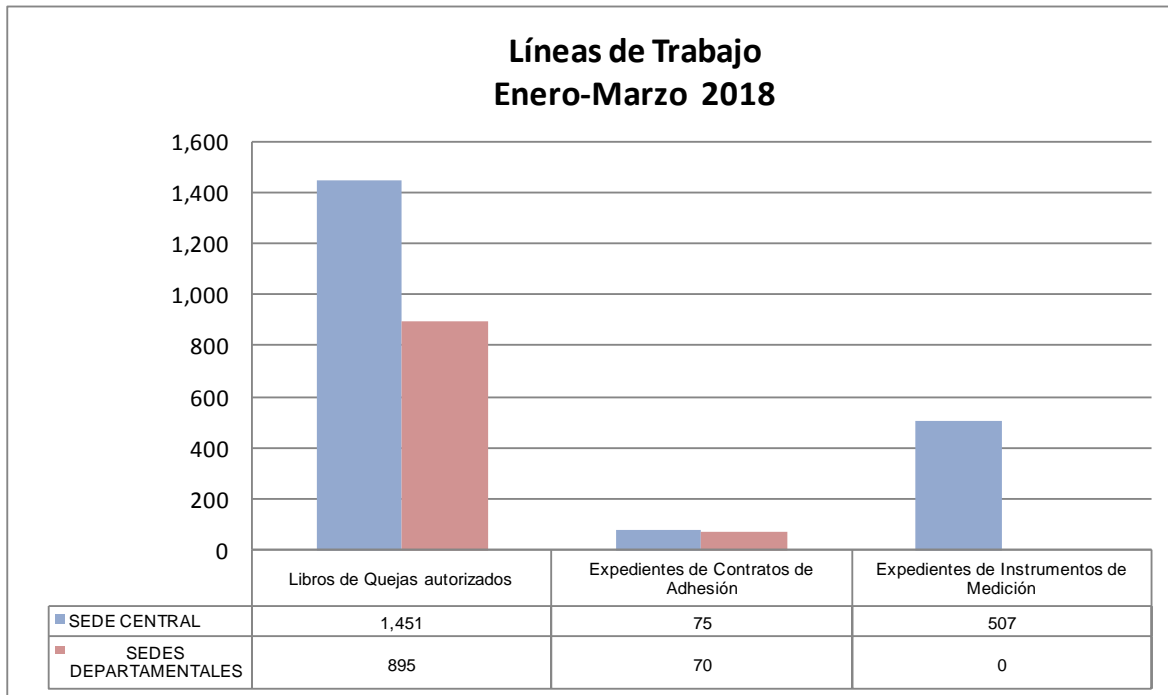
**Cuadro 9**  
**Asesoría al Proveedor**  
**Enero – Marzo 2018**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	1,451	895	2,346
Expedientes de Contratos de Adhesión	75	70	145
Expedientes de Instrumentos de Medición	507	0	507

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

**Gráfico 4**

**Líneas de Trabajo**  
**Enero-Marzo 2018**



## Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 10**  
**Verificación y Vigilancia**  
**Marzo 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	MARZO	ACUMULADO ENERO-MARZO
Libros de quejas	1,729	4,386
Centros Educativos	36	224
Exhibición de Precios	263	1,377
Etiquetado	237	627
Instrumentos de Medición y Pesaje	46	138
Peso Exacto en Productos Empacados	200	600
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	69	185
Plantas y Expendios de Gas	19	19
Publicidad Engañosa	110	416
Precios de Canasta Básica	1,142	3,152
Monitoreos de otros productos	341	1,053
Precios de Combustibles	406	1,612
Precios de Gas Propano	364	1,296
Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales.		

## Plan Centinela

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

**Cuadro 11**  
**Verificaciones**  
**Enero - Marzo 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
<b>TOTAL</b>		<b>185</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,612</b>	<b>4</b>	<b>185</b>



## Proceso Jurídico Sancionatorio

En el mes marzo no se impusieron sanciones por el Departamento Jurídico.

En marzo, el Departamento Jurídico emitió 50 resoluciones de autorización de Contratos de Adhesión de colegios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12**  
**Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad**

CONCEPTO	MARZO	ACUMULADO ENERO-MARZO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	50	187
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>187</b>