

# Información Estadística

## ABRIL 2018

### Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 607 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 53% fueron contra comercios; el 18% por Telefonía; y el 5% por Bancos, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de quejas**  
**Abril 2018**

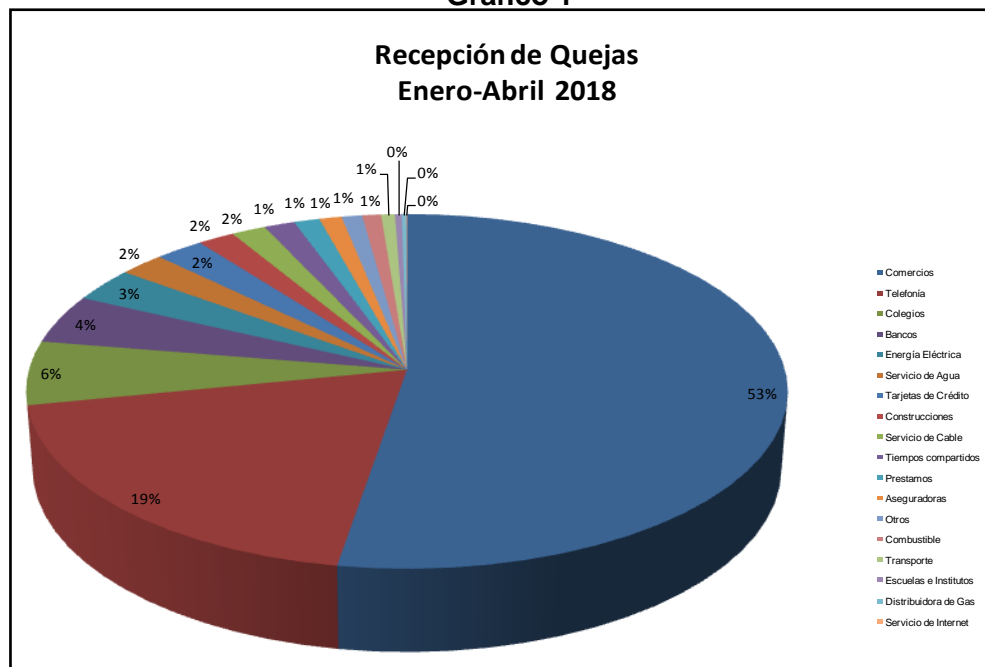
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	283	36	319	53%
Telefonía	104	5	109	18%
Colegios	9	16	25	4%
Energía Eléctrica	2	19	21	3%
Tiempos compartidos	10		10	2%
Bancos	27	4	31	5%
Servicio de Agua	9	4	13	2%
Tarjetas de Crédito	24	0	24	4%
Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
Aseguradoras	6	0	6	1%
Prestamos	6	0	6	1%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Combustible	6	0	6	1%
Construcciones	12	0	12	2%
Distribuidora de Gas	1	1	2	0%
Transporte	2	0	2	0%
Otros	3	3	6	1%
Servicio de Cable	15	0	15	2%
<b>TOTAL</b>	<b>519</b>	<b>88</b>	<b>607</b>	<b>100%</b>
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales				

En lo que va del año, se han recibido 2,441 quejas; 2,083 en la Sede Central y 358 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

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

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	1119	165	1,284	53%
Telefonía	434	35	469	19%
Colegios	89	53	142	6%
Bancos	103	6	109	4%
Energía Eléctrica	24	52	76	3%
Servicio de Agua	27	26	53	2%
Tarjetas de Crédito	55	2	57	2%
Construcciones	41	2	43	2%
Servicio de Cable	40	0	40	2%
Tiempos compartidos	36	0	36	1%
Prestamos	30	0	30	1%
Aseguradoras	26	0	26	1%
Otros	8	16	24	1%
Combustible	22	0	22	1%
Transporte	16	0	16	1%
Escuelas e Institutos	8	0	8	0%
Distribuidora de Gas	4	1	5	0%
Servicio de Internet	1	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2,083</b>	<b>358</b>	<b>2,441</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1**



***Despacho de Inversión y Competencia***

En abril se resolvieron 159 quejas; 118 por conciliación y 41 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 80; en las Sedes Departamentales 53; en el Departamento Jurídico 23 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 3, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,239 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

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

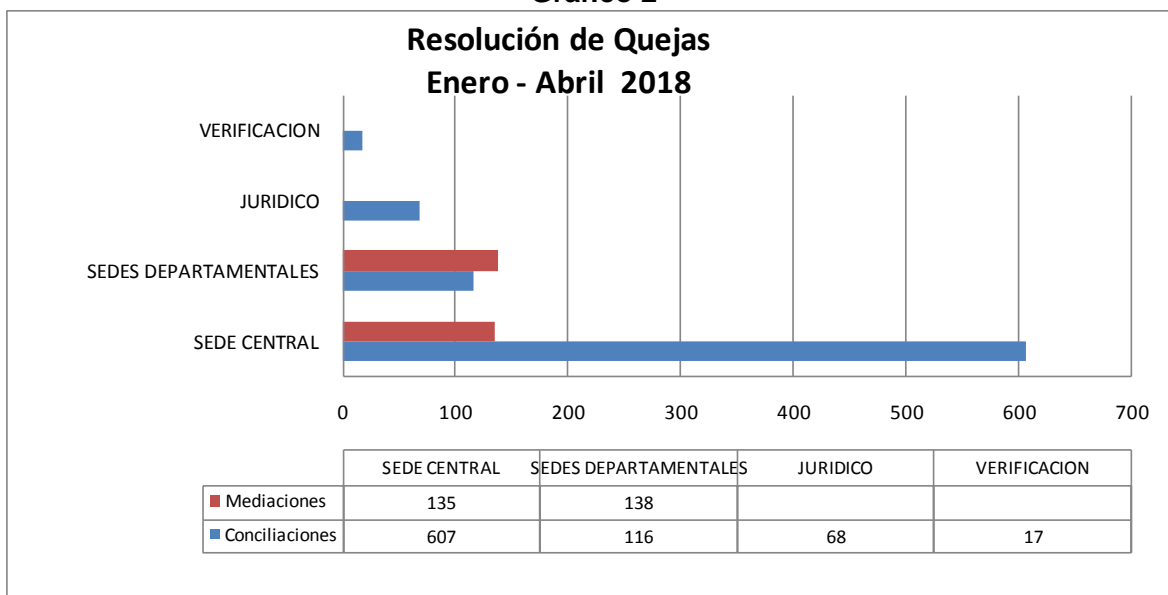
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	73	19	23	3	118
Mediaciones	7	34			41
	<b>80</b>	<b>53</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>159</b>
Asesorías y Consultas	1,239				1,239
<b>Total</b>	<b>1,239</b>				<b>1,239</b>

En lo que va del año 2018, se han resuelto 1,081 quejas; 808 por conciliación y 273 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 742; en las Sedes Departamentales 254; en el Departamento Jurídico 68 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 17, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 5,322 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	607	116	68	17	808
Mediaciones	135	138			273
<b>Total</b>	<b>742</b>	<b>254</b>	<b>68</b>	<b>17</b>	<b>1,081</b>
Asesorías y Consultas	5,322				<b>5,322</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5,322</b>				<b>5,322</b>

**Gráfico 2**



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

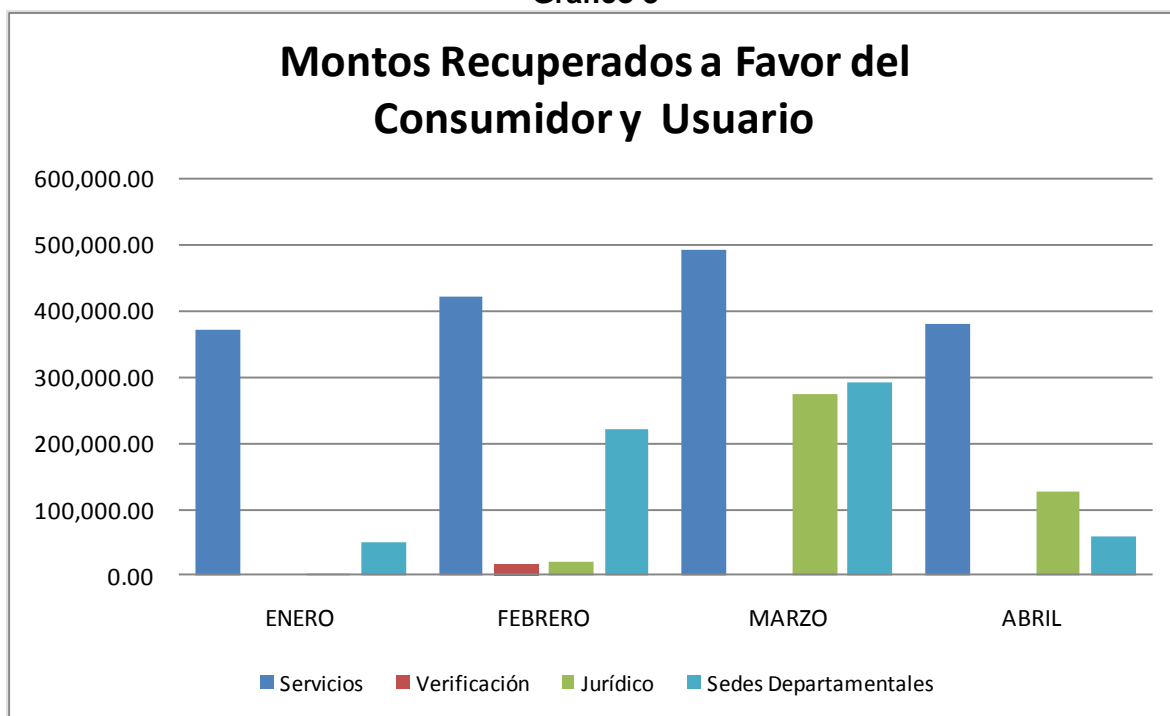
En lo que va del año, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se ha recuperado a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de dos millones setecientos veintidós mil seiscientos treinta y un quetzales con sesenta y nueve centavos (Q.2,722,631.69). En la Sede Central Q.2,102,944.99 y en las Sedes Departamentales Q.619,686.70, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5  
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario  
Enero – Abril 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>Abril</b>	Reembolso monetario	56,407.69	0.00	113,413.48	169,821.17	10,200.88	180,022.05
	Restitución de bienes	69,256.62	0.00	12,453.00	81,709.62	35,961.26	117,670.88
	Rescisión de contratos	254,992.44	0.00	0.00	254,992.44	11,985.00	266,977.44
	<b>ABRIL</b>	<b>380,656.75</b>	<b>0.00</b>	<b>125,866.48</b>	<b>506,523.23</b>	<b>58,147.14</b>	<b>564,670.37</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1,664,005.44</b>	<b>17,080.31</b>	<b>421,859.24</b>	<b>2,102,944.99</b>	<b>619,686.70</b>	<b>2,722,631.69</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 abril, el Departamento realizó 12 conferencias en: Grupo Distelsa; Grupo Arca de Noé; Grupo GNC; Colegio Italiano de Guatemala; e Instituto Nacional Mixto de Educación Básica, Tecún Umán, zona 11; asistiendo 1,415 personas y se distribuyeron 10,903 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 24 conferencias, asistieron 911 personas y se distribuyeron 2,187 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

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

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	12	24	36
Asistentes a conferencias	1,415	911	2,326
Material Distribuido	10,903	2,187	13,090

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

En el año, se han realizado 180 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 10,360, asimismo, se distribuyeron 39,648 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	66	114	180
Asistentes a conferencias	5,914	4,446	10,360
Material Distribuido	29,232	10,416	39,648
Fuente: Elaboración propia, con informes del Depto. de Promoción y Asesoría al Consumidor y Sedes Departamentales.			

En abril se autorizaron 900 libros de quejas: 491 libros en la Sede Central y 409 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 101 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 46 en la Sede Central y 55 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**  
**Abril 2018**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	491	409	900
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	46	55	101
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 3,246 libros de quejas; 1,942 en la Sede Central y 1,304 en las Sedes Departamentales, se han recibido 246 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 121 en la Sede Central y 125 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 507 expedientes.

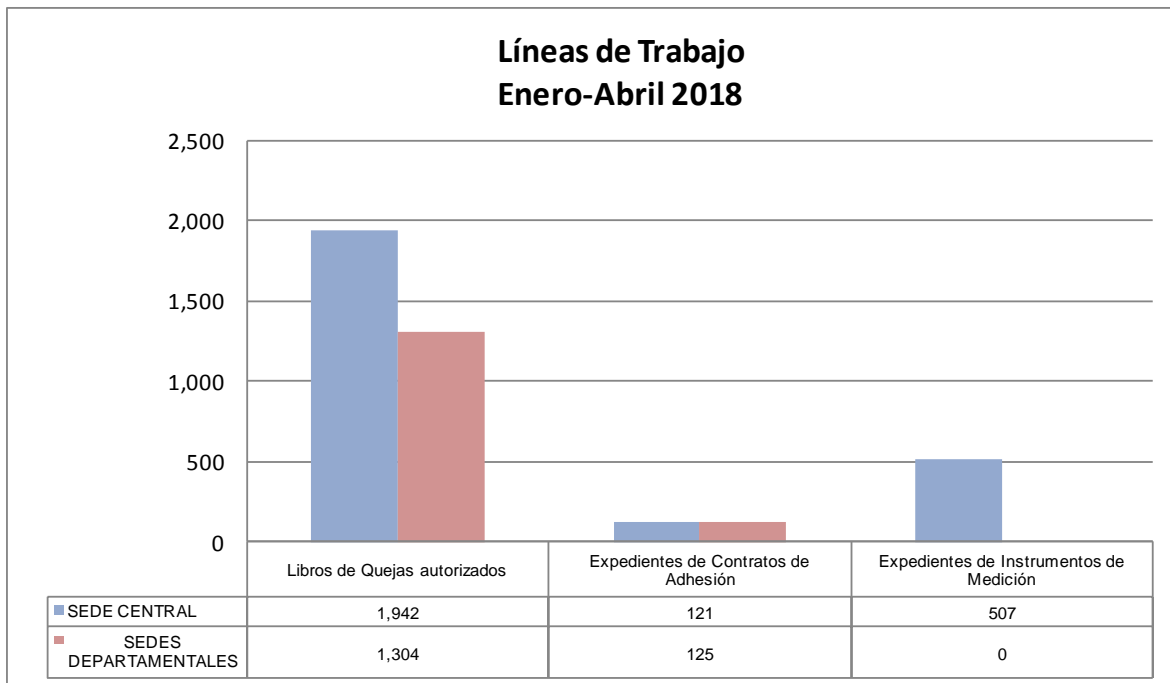
**Cuadro 9**  
**Asesoría al Proveedor**  
**Enero – Abril 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	1,942	1,304	3,246
Expedientes de Contratos de Adhesión	121	125	246
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-Abril 2018**



## Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 10**  
**Verificación y Vigilancia**  
**Abril 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
Libros de quejas	1,590	5,976
Centros Educativos	16	240
Exhibición de Precios	100	1,477
Etiquetado	299	926
Instrumentos de Medición y Pesaje	80	218
Peso Exacto en Productos Empacados	200	800
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	70	255
Plantas y Expendios de Gas	12	31
Publicidad Engañosa	49	465
Precios de Canasta Básica	1,082	4,234
Monitoreos de otros productos	506	1,559
Precios de Combustibles	567	2,179
Precios de Gas Propano	445	1,741

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 Abril se realizaron verificaciones a estaciones de servicio, como se indica a continuación:

**Cuadro 11**  
**Verificaciones**  
**Enero - Abril 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
ABRIL	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ (ANTIGUA GUATEMALA), CHIMALTENANGO, ESCUINTLA Y QUETZALTENANGO	70	2	2	530	3	70
<b>TOTAL</b>		<b>255</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,142</b>	<b>7</b>	<b>255</b>



## **Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

En abril, el Departamento Jurídico emitió 48 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	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	48	235
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>235</b>