

# Información Estadística

## MAYO 2018

### Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 559 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 58% fueron contra comercios; el 20% por Telefonía; y el 4% por Energía Eléctrica y Bancos, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de quejas**  
**Mayo 2018**

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	283	41	324	58%
Telefonía	105	6	111	20%
Colegios	8	2	10	2%
Energía Eléctrica	3	17	20	4%
Tiempos compartidos	12	0	12	2%
Bancos	25	0	25	4%
Servicio de Agua	8	0	8	1%
Tarjetas de Crédito	11	1	12	2%
Escuelas e Institutos	2	0	2	0%
Aseguradoras	0	0	0	0%
Prestamos	6	0	6	1%
Servicio de Internet	0	3	3	1%
Combustible	5	0	5	1%
Construcciones	8	0	8	1%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Transporte	5	0	5	1%
Otros	0	2	2	0%
Servicio de Cable	5	0	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>487</b>	<b>72</b>	<b>559</b>	<b>100%</b>

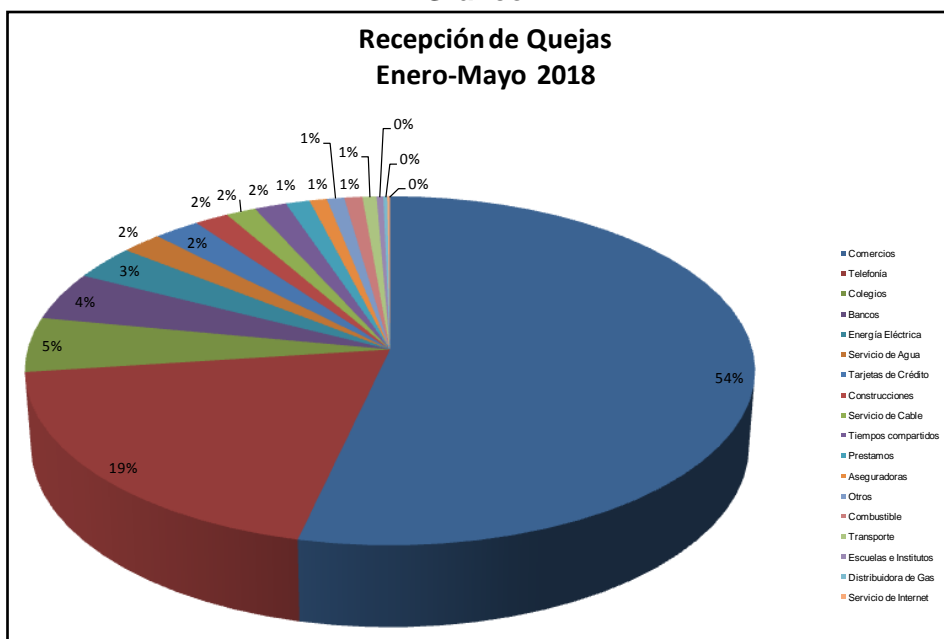
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 3,000 quejas; 2,570 en la Sede Central y 430 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

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

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	1402	206	1,608	54%
Telefonía	539	41	580	19%
Colegios	97	55	152	5%
Bancos	128	6	134	4%
Energía Eléctrica	27	69	96	3%
Servicio de Agua	35	26	61	2%
Tarjetas de Crédito	66	3	69	2%
Construcciones	49	2	51	2%
Servicio de Cable	45	0	45	2%
Tiempos compartidos	48	0	48	2%
Prestamos	36	0	36	1%
Aseguradoras	26	0	26	1%
Otros	8	18	26	1%
Combustible	27	0	27	1%
Transporte	21	0	21	1%
Escuelas e Institutos	10	0	10	0%
Distribuidora de Gas	5	1	6	0%
Servicio de Internet	1	3	4	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2,570</b>	<b>430</b>	<b>3,000</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1**



En mayo se resolvieron 271 quejas; 196 por conciliación y 75 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 176; en las Sedes Departamentales 53; en el Departamento Jurídico 39 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 3, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,408 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	134	20	39	3	196
Mediaciones	42	33			75
	<b>176</b>	<b>53</b>	<b>39</b>	<b>3</b>	<b>271</b>
Asesorías y Consultas	1,408				1,408
<b>Total</b>	<b>1,408</b>				<b>1,408</b>

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

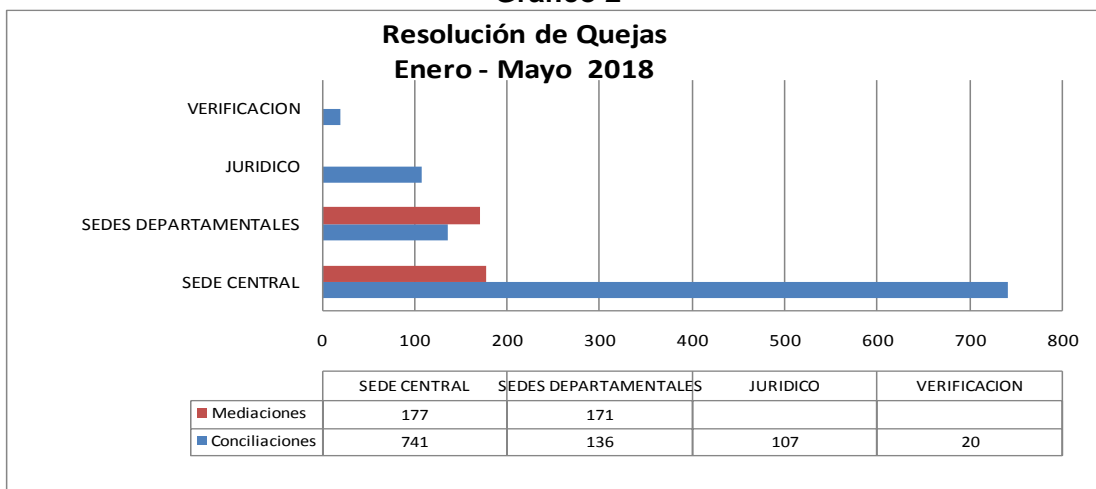
En lo que va del año 2018, se han resuelto 1,352 quejas; 1,004 por conciliación y 348 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 918; en las Sedes Departamentales 307; en el Departamento Jurídico 107 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 20, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 6,730 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	741	136	107	20	1,004
Mediaciones	177	171			348
<b>Total</b>	<b>918</b>	<b>307</b>	<b>107</b>	<b>20</b>	<b>1,352</b>
Asesorías y Consultas	6,730				<b>6,730</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,730</b>				<b>6,730</b>

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

**Grafico 2**



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

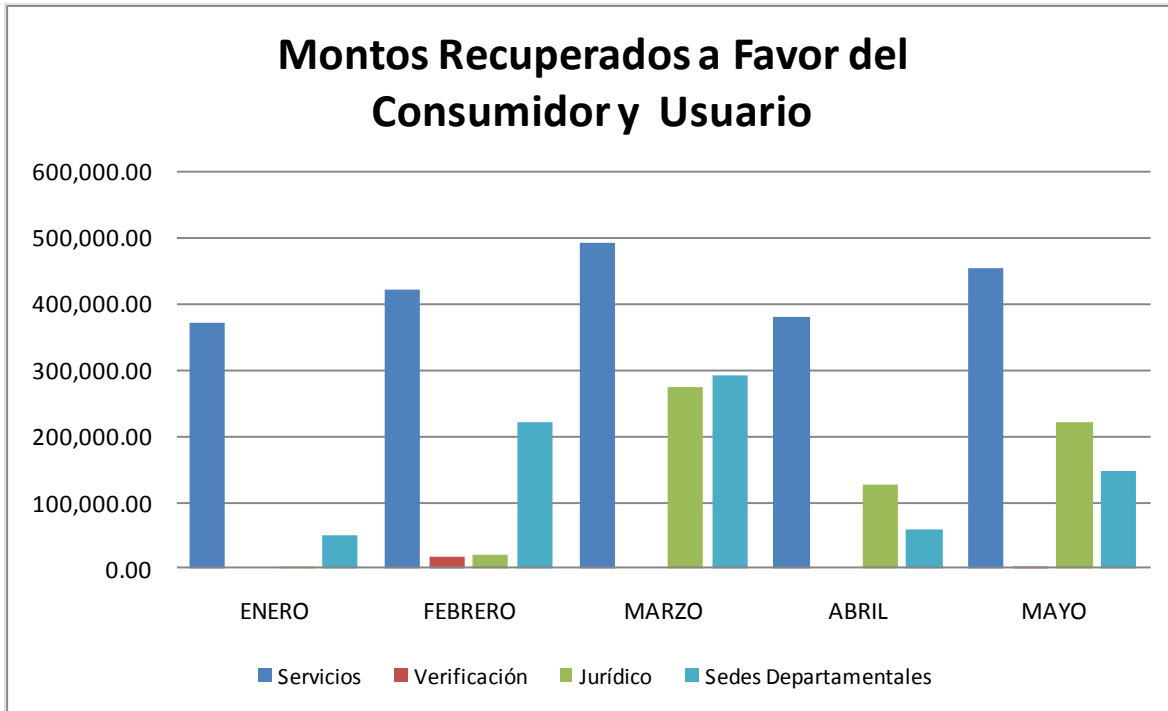
En lo que va del año, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se ha recuperado a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de tres millones quinientos cuarenta y cinco mil seiscientos treinta y dos quetzales con noventa y ocho centavos (Q.3,545,632.98). En la Sede Central Q.2,778,090.31 y en las Sedes Departamentales Q.767,542.67, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5  
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario  
Enero – Mayo 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>Mayo</b>						
Reembolso monetario	154,654.40	420.00	164,518.67	319,593.07	10,216.04	329,809.11
Restitución de bienes	167,273.83	0.00	55,761.42	223,035.25	137,639.93	360,675.18
Rescisión de contratos	132,517.00	0.00	0.00	132,517.00	0.00	132,517.00
<b>MAYO</b>	<b>454,445.23</b>	<b>420.00</b>	<b>220,280.09</b>	<b>675,145.32</b>	<b>147,855.97</b>	<b>823,001.29</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,118,450.67</b>	<b>17,500.31</b>	<b>642,139.33</b>	<b>2,778,090.31</b>	<b>767,542.67</b>	<b>3,545,632.98</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 mayo, el Departamento realizó 4 conferencias en: Grupo Rio Vinil; Empresa Beauty Depot; Hospital Ángeles; asistiendo 56 personas y se distribuyeron 560 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 30 conferencias, asistieron 962 personas y se distribuyeron 1,919 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

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

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	4	30	34
Asistentes a conferencias	56	962	1,018
Material Distribuido	560	1,919	2,479

**Despacho de Inversión y Competencia**

En el año, se han realizado 214 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 11,378, asimismo, se distribuyeron 42,127 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**  
**Conferencias, Asistentes y Material Informativo**  
**Enero – Mayo 2018**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	70	144	214
Asistentes a conferencias	5,970	5,408	11,378
Material Distribuido	29,792	12,335	42,127

En mayo se autorizaron 822 libros de quejas: 443 libros en la Sede Central y 379 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 67 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 24 en la Sede Central y 43 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**  
**Mayo 2018**

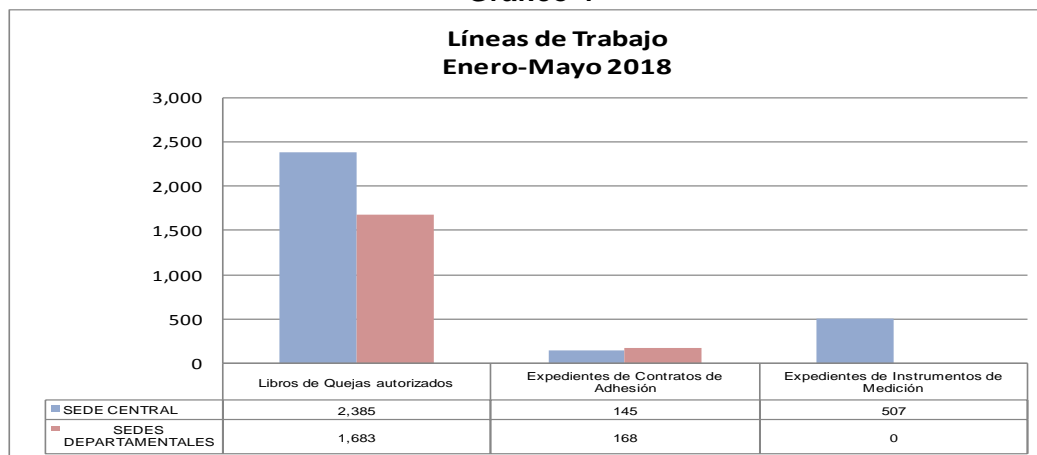
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	443	379	822
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	24	43	67
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

En lo que va del año, se han autorizado 4,068 libros de quejas; 2,385 en la Sede Central y 1,683 en las Sedes Departamentales, se han recibido 313 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 145 en la Sede Central y 168 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 – Mayo 2018**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	2,385	1,683	4,068
Expedientes de Contratos de Adhesión	145	168	313
Expedientes de Instrumentos de Medición	507	0	507

**Gráfico 4**



## Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 10  
Verificación y Vigilancia  
Mayo 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
Libros de quejas	1,101	7,077
Centros Educativos	11	251
Exhibición de Precios	256	1,733
Etiquetado	310	1,236
Instrumentos de Medición y Pesaje	24	242
Peso Exacto en Productos Empacados	200	1,000
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	70	325
Plantas y Expendios de Gas	8	39
Publicidad Engañosa	72	537
Precios de Canasta Básica	1,119	5,353
Monitoreos de otros productos	523	2,082
Precios de Combustibles	581	2,760
Precios de Gas Propano	414	2,155

## **Plan Centinela**

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

**Cuadro 11**  
**Verificaciones**  
**Enero - Mayo 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
MAYO	GUATEMALA (MIXCO), ESCUINTLA, SANTA ROSA Y ZACAPA	70	0	0	471	0	70
<b>TOTAL</b>		<b>325</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,613</b>	<b>7</b>	<b>325</b>

## **Proceso Jurídico Sancionatorio**

En mayo se impusieron 6 sanciones por el Departamento Jurídico a proveedores de distintas empresas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12**  
**Verificaciones**  
**Enero - Mayo 2018**

CONCEPTO	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
<b>INFRACCIONES A LA LEY</b>		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	<b>0</b>
Por quejas	6	<b>6</b>
Apercibimientos escritos/públicos	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>



***Despacho de Inversión y Competencia***

En mayo, el Departamento Jurídico emitió una resolución de autorización de Contratos de Adhesión de colegios y 1,739 resoluciones de Instrumentos de Medición y Pesaje, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13**  
**Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad**  
**Enero - Mayo 2018**

CONCEPTO	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	1	236
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	1,739	1,739
<b>TOTAL</b>	<b>1,740</b>	<b>1,975</b>