

Información Estadística

JUNIO 2018

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 633 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 51% fueron contra comercios; el 20% por Telefonía; y el 6% por Bancos, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Junio 2018

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	289	35	324	51%
Telefonía	119	10	129	20%
Colegios	15	8	23	4%
Energía Eléctrica	7	25	32	5%
Tiempos compartidos	10	0	10	2%
Bancos	35	0	35	6%
Servicio de Agua	8	4	12	2%
Tarjetas de Crédito	12	4	16	3%
Escuelas e Institutos	1	0	1	0%
Aseguradoras	4	0	4	1%
Prestamos	5	0	5	1%
Servicio de Internet	1	1	2	0%
Combustible	8	0	8	1%
Construcciones	24	0	24	4%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Transporte	0	0	0	0%
Otros	0	7	7	1%
Servicio de Cable	0	0	0	0%
TOTAL	539	94	633	100%

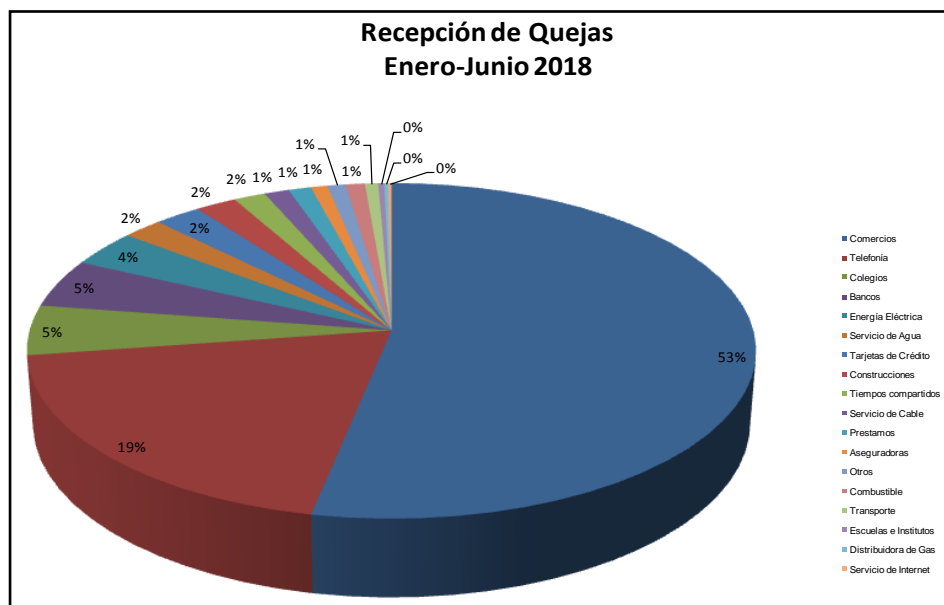
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 3,636 quejas; 3,112 en la Sede Central y 524 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Junio 2018

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	1691	241	1,932	53%
Telefonía	658	51	709	19%
Colegios	112	63	175	5%
Bancos	163	6	169	5%
Energía Eléctrica	34	94	128	4%
Servicio de Agua	43	30	73	2%
Tarjetas de Crédito	78	7	85	2%
Construcciones	73	2	75	2%
Tiempos compartidos	58	0	58	2%
Servicio de Cable	45	0	45	1%
Prestamos	41	0	41	1%
Aseguradoras	30	0	30	1%
Otros	8	25	33	1%
Combustible	35	0	35	1%
Transporte	24	0	24	1%
Escuelas e Institutos	11	0	11	0%
Distribuidora de Gas	6	1	7	0%
Servicio de Internet	2	4	6	0%
TOTAL	3,112	524	3,636	100%

Gráfico 1



En junio se resolvieron 259 quejas; 191 por conciliación y 68 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 134; en las Sedes Departamentales 75; en el Departamento Jurídico 48 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 2, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,691 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de las quejas
Junio 2018

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	106	35	48	2	191
Mediaciones	28	40			68
	134	75	48	2	259
Asesorías y Consultas	1,691				1,691
Total	1,691				1,691

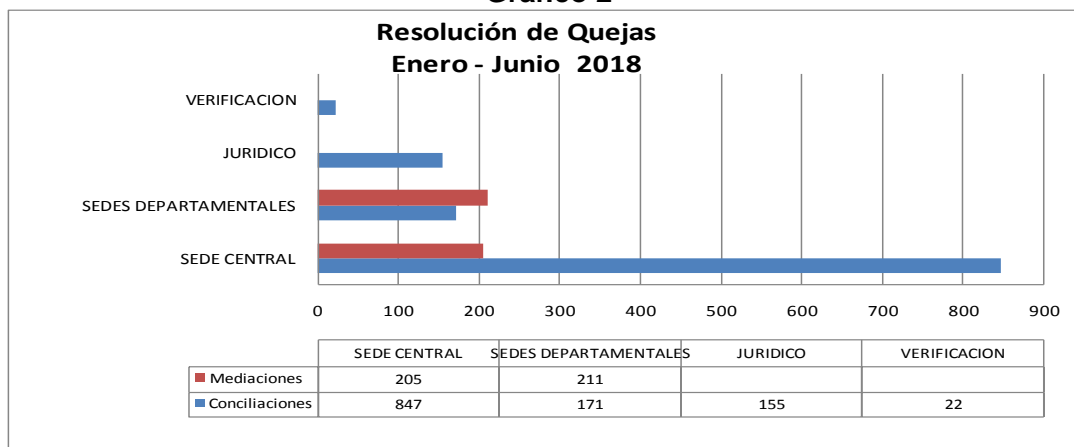
Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor, Depto. Jurídico y Sedes Departamentales

En lo que va del año 2018, se han resuelto 1,611 quejas; 1,195 por conciliación y 416 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,052; en las Sedes Departamentales 382; en el Departamento Jurídico 155 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 22, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 8,421 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Junio 2018

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	847	171	155	22	1,195
Mediaciones	205	211			416
Total	1,052	382	155	22	1,611
Asesorías y Consultas	8,421				8,421
TOTAL	8,421				8,421

Gráfico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

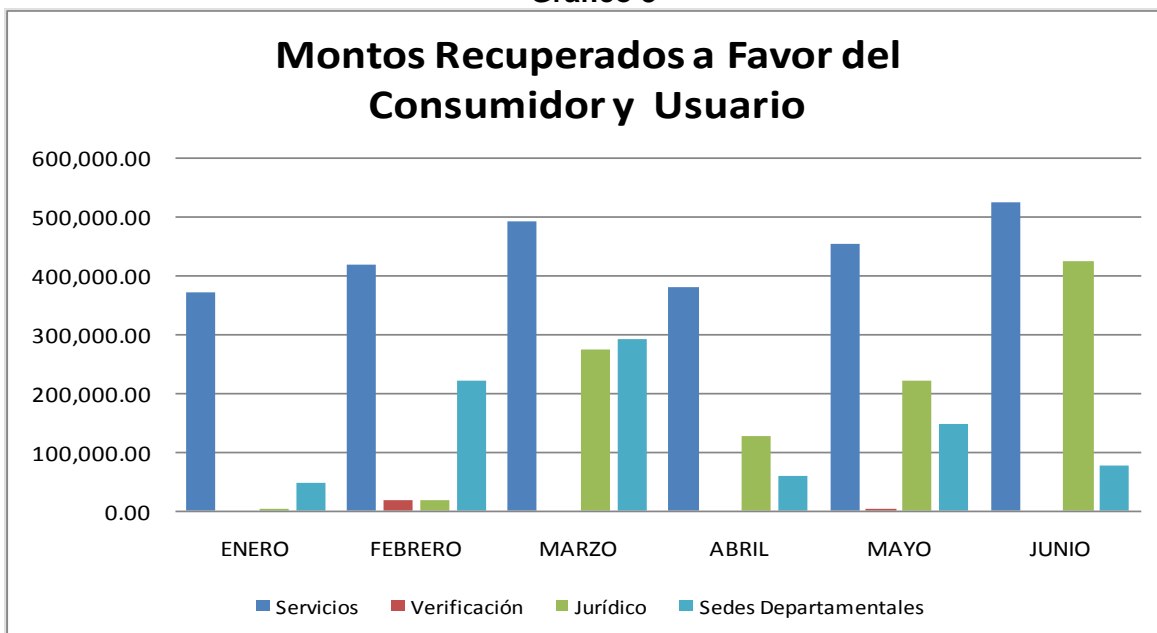
En lo que va del año, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se ha recuperado a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de cuatro millones quinientos setenta y dos mil ciento diecinueve quetzales con ochenta y nueve centavos (Q.4,572,119.89). En la Sede Central Q.3,727,210.22 y en las Sedes Departamentales Q.844,909.67, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario
Enero – Junio 2018**

	Servicios	Verificación	Jurídico	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
Enero						
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
ENERO	370,611.00	0.00	2,599.00	373,210.00	48,768.11	421,978.11
Febrero						
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
FEBRERO	419,630.50	17,080.31	19,289.41	456,000.22	221,710.61	677,710.83
Marzo						
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
MARZO	493,107.19	0.00	274,104.35	767,211.54	291,060.84	1,058,272.38
Abril						
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
ABRIL	380,656.75	0.00	125,866.48	506,523.23	58,147.14	564,670.37
Mayo						
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
MAYO	454,445.23	420.00	220,280.09	675,145.32	147,855.97	823,001.29
Junio						
Reembolso monetario	82,940.45	0.00	139,567.60	222,508.05	3,055.87	225,563.92
Restitución de bienes	73,649.47	0.00	93,846.39	167,495.86	61,712.02	229,207.88
Rescisión de contratos	368,188.25	0.00	190,927.75	559,116.00	12,599.11	571,715.11
JUNIO	524,778.17	0.00	424,341.74	949,119.91	77,367.00	1,026,486.91
TOTAL	2,643,228.84	17,500.31	1,066,481.07	3,727,210.22	844,909.67	4,572,119.89

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

Gráfico 3



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

En junio, el Departamento realizó 1 conferencias en la Universidad Panamericana; asistiendo 14 personas y se distribuyeron 112 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 42 conferencias, asistieron 1,433 personas y se distribuyeron 4,165 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 6
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Junio 2018

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	1	42	43
Asistentes a conferencias	14	1,433	1,447
Material Distribuido	112	4,165	4,277

En el año, se han realizado 257 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 12,825, asimismo, se distribuyeron 46,404 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 7
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Enero – Junio 2018

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	71	186	257
Asistentes a conferencias	5,984	6,841	12,825
Material Distribuido	29,904	16,500	46,404

En junio se autorizaron 939 libros de quejas: 555 libros en la Sede Central y 384 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 101 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 54 en la Sede Central y 47 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 430 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 8
Asesoría al Proveedor
Junio 2018

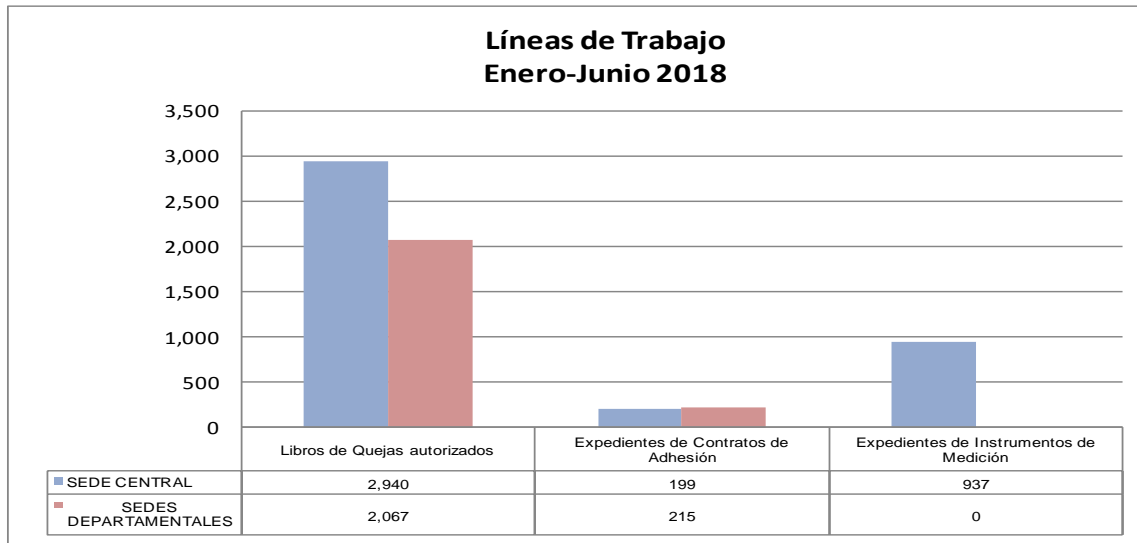
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	555	384	939
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	54	47	101
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	430	0	430

En lo que va del año, se han autorizado 5,007 libros de quejas; 2,940 en la Sede Central y 2,067 en las Sedes Departamentales, se han recibido 414 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 199 en la Sede Central y 215 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 937 expedientes.

Cuadro 9
Asesoría al Proveedor
Enero – Junio 2018

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	2,940	2,067	5,007
Expedientes de Contratos de Adhesión	199	215	414
Expedientes de Instrumentos de Medición	937	0	937

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 10
Verificación y Vigilancia
Junio 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
Libros de quejas	1,612	8,689
Centros Educativos	9	260
Exhibición de Precios	21	1,754
Etiquetado	284	1,520
Instrumentos de Medición y Pesaje	23	265
Peso Exacto en Productos Empacados	200	1,200
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	31	356
Plantas y Expendios de Gas	28	67
Publicidad Engañosa	573	1,110
Precios de Canasta Básica	1,061	6,414
Monitoreos de otros productos	642	2,724
Precios de Combustibles	610	3,370
Precios de Gas Propano	434	2,589

Plan Centinela

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

Cuadro 11
Verificaciones
Enero - Junio 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
JUNIO	GUATEMALA (MIXCO Y SAN JUAN SACATEPEQUEZ) Y PETEN	31	1	1	125	0	31
TOTAL		356	4	4	2,738	7	356

Proceso Jurídico Sancionatorio

En junio se impusieron 37 sanciones por el Departamento Jurídico a proveedores de distintas empresas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas
Enero - Junio 2018

CONCEPTO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
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	37	43
Apercibimientos escritos/públicos	0	0
TOTAL	37	43

En junio, el Departamento Jurídico emitió 75 resolución de autorización de Contratos de Adhesión de colegios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad
Enero - Junio 2018

CONCEPTO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	75	311
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	1,739
TOTAL	75	2,050