

Información Estadística

JULIO 2018

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 672 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 56% fueron contra comercios; el 18% por Telefonía; y el 6% por Energía Eléctrica, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Julio 2018

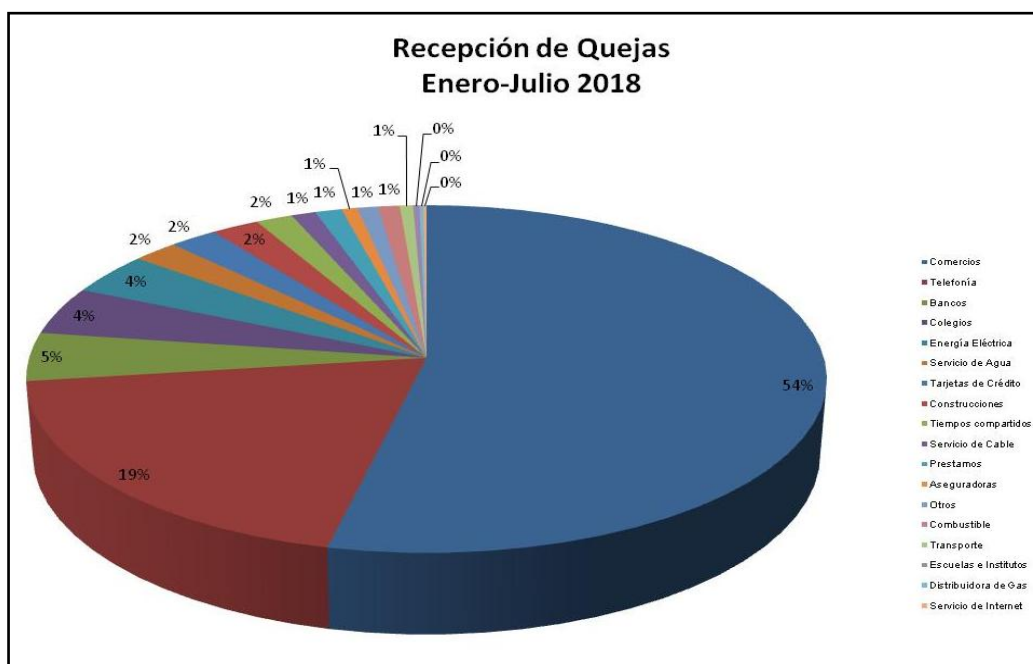
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	334	40	374	56%
Telefonía	110	14	124	18%
Colegios	13	4	17	3%
Energía Eléctrica	6	34	40	6%
Tiempos compartidos	14		14	2%
Bancos	23	2	25	4%
Servicio de Agua	11	5	16	2%
Tarjetas de Crédito	8	1	9	1%
Escuelas e Institutos	1		1	0%
Aseguradoras	1		1	0%
Prestamos	11		11	2%
Servicio de Internet			0	0%
Combustible	8		8	1%
Construcciones	19		19	3%
Distribuidora de Gas	1		1	0%
Transporte	2		2	0%
Otros	2	5	7	1%
Servicio de Cable	1	2	3	0%
TOTAL	565	107	672	100%

En lo que va del año, se han recibido 4,308 quejas; 3,677 en la Sede Central y 631 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Julio 2018

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	2025	281	2,306	54%
Telefonía	768	65	833	19%
Bancos	186	8	194	5%
Colegios	125	67	192	4%
Energía Eléctrica	40	128	168	4%
Servicio de Agua	54	35	89	2%
Tarjetas de Crédito	86	8	94	2%
Construcciones	92	2	94	2%
Tiempos compartidos	72	0	72	2%
Servicio de Cable	46	2	48	1%
Prestamos	52	0	52	1%
Aseguradoras	31	0	31	1%
Otros	10	30	40	1%
Combustible	43	0	43	1%
Transporte	26	0	26	1%
Escuelas e Institutos	12	0	12	0%
Distribuidora de Gas	7	1	8	0%
Servicio de Internet	2	4	6	0%
TOTAL	3,677	631	4,308	100%

Gráfico 1



En julio se resolvieron 209 quejas; 145 por conciliación y 64 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 86; en las Sedes Departamentales 80; en el Departamento Jurídico 18 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 25, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,691 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de las quejas
Julio 2018

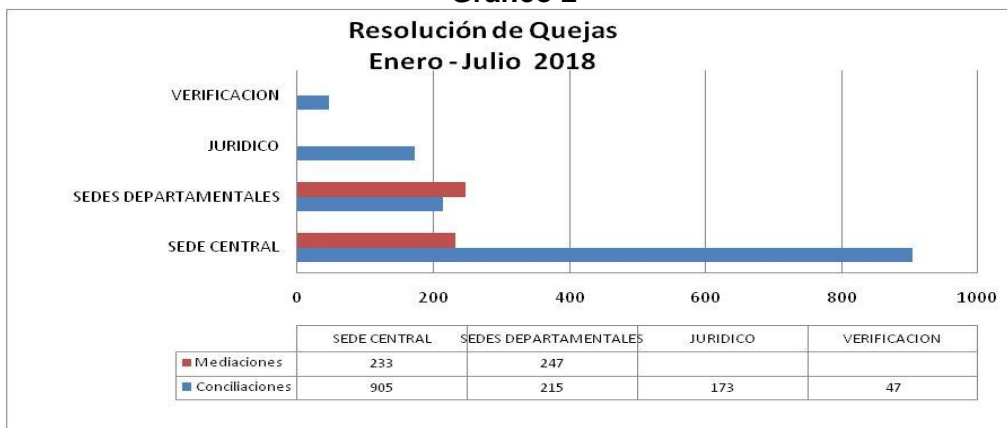
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	58	44	18	25	145
Mediaciones	28	36			64
	86	80	18	25	209
Asesorías y Consultas	1,691				1,691
Total	1,691				1,691

En lo que va del año 2018, se han resuelto 1,820 quejas; 1,340 por conciliación y 480 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,138; en las Sedes Departamentales 462; en el Departamento Jurídico 173 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 47, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 10,112 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Julio 2018

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	905	215	173	47	1,340
Mediaciones	233	247			480
Total	1,138	462	173	47	1,820
Asesorías y Consultas	10,112				10,112
TOTAL	10,112				10,112

Grafico 2



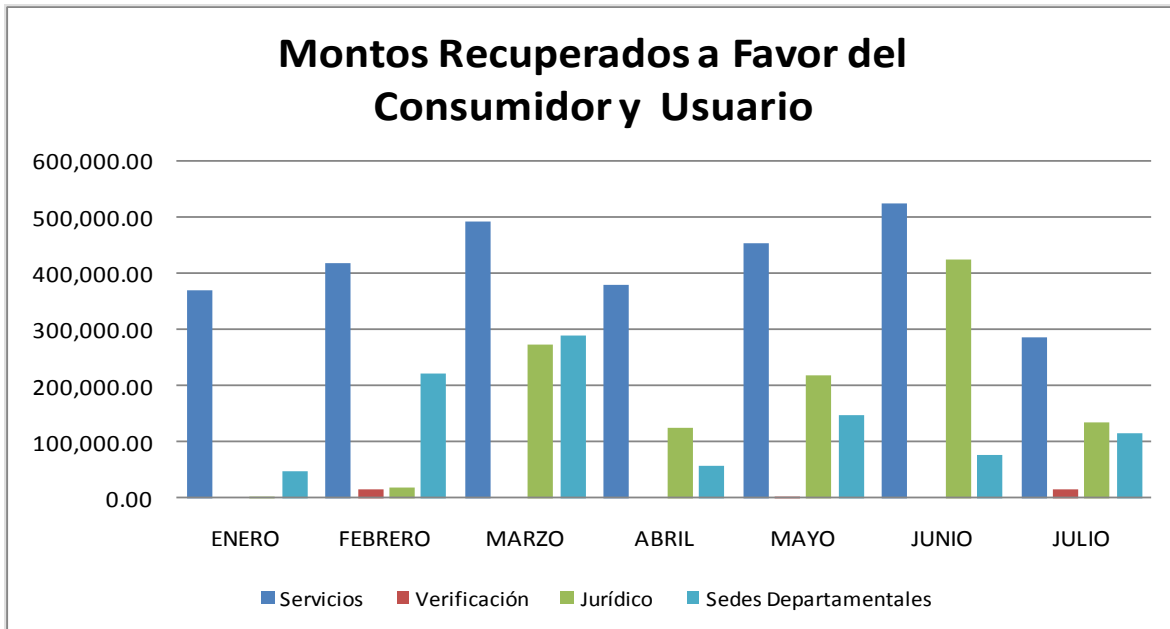
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

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 cinco millones ciento veinte mil ochocientos setenta y nueve quetzales con treinta y seis centavos (Q.5,120,879.36). En la Sede Central Q.4,161,803.39 y en las Sedes Departamentales Q.959,075.97, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario
Enero – Julio 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
Julio	Reembolso monetario	85,886.45	14,341.15	76,436.75	176,664.35	69,929.74	246,594.09
	Restitución de bienes	27,553.40	0.00	16,245.00	43,798.40	44,036.56	87,834.96
	Rescisión de contratos	171,946.37	0.00	42,184.05	214,130.42	200.00	214,330.42
	JULIO	285,386.22	14,341.15	134,865.80	434,593.17	114,166.30	548,759.47
TOTAL		2,928,615.06	31,841.46	1,201,346.87	4,161,803.39	959,075.97	5,120,879.36

Grafico 3



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

En julio, el Departamento realizó 1 conferencias en la Universidad de San Carlos asistiendo 26 personas y se distribuyeron 182 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 35 conferencias, asistieron 1,229 personas y se distribuyeron 2,568 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 6
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Julio 2018

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	1	35	36
Asistentes a conferencias	26	1,229	1,255
Material Distribuido	182	2,568	2,750

En el año, se han realizado 293 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 14,080, asimismo, se distribuyeron 49,154 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	72	221	293
Asistentes a conferencias	6,010	8,070	14,080
Material Distribuido	30,086	19,068	49,154

En julio se autorizaron 805 libros de quejas: 481 libros en la Sede Central y 324 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 88 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 40 en la Sede Central y 48 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
Julio 2018

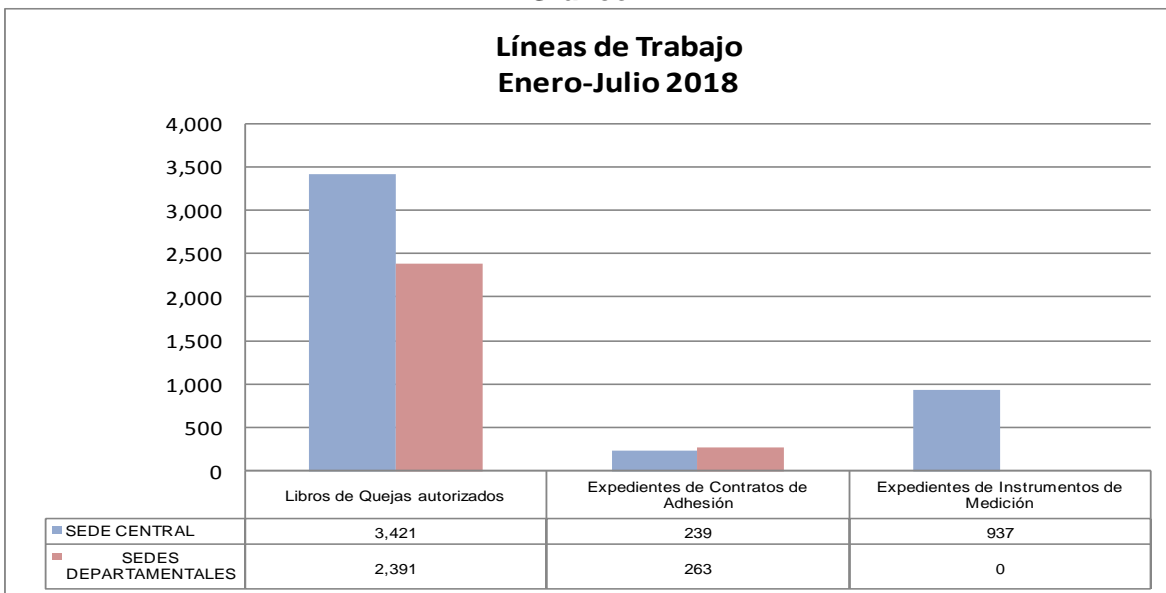
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	481	324	805
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	40	48	88
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

En lo que va del año, se han autorizado 5,812 libros de quejas; 3,421 en la Sede Central y 2,391 en las Sedes Departamentales, se han recibido 502 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 239 en la Sede Central y 263 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 – Julio 2018

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	3,421	2,391	5,812
Expedientes de Contratos de Adhesión	239	263	502
Expedientes de Instrumentos de Medición	937	0	937

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 10
Verificación y Vigilancia
Julio 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
Libros de quejas	1,508	10,197
Centros Educativos	10	270
Exhibición de Precios	0	1,754
Etiquetado	138	1,658
Instrumentos de Medición y Pesaje	23	288
Peso Exacto en Productos Empacados	920	2,120
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	48	404
Plantas y Expendios de Gas	28	95
Publicidad Engañosa	621	1,731
Precios de Canasta Básica	1,269	7,683
Monitoreos de otros productos	380	3,104
Precios de Combustibles	595	3,965
Precios de Gas Propano	433	3,022

Plan Centinela

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

Cuadro 11
Verificaciones
Enero - Julio 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
JULIO	GUATEMALA (SAN RAYMUNDO, CHUARRANCHO, VILLA NUEVA, SAN JUAN SACATEPEQUEZ) CHIMALTENANGO Y ESCUINTLA	48	0	0	334	3	48
TOTAL		404	4	4	3,072	10	404

Proceso Jurídico Sancionatorio

En julio no se impusieron sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas
Enero - Julio 2018

CONCEPTO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
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	0	43
Apercibimientos escritos/públicos	0	0
TOTAL	0	43

En julio, el Departamento Jurídico emitió 60 resoluciones de autorización de Contratos de Adhesión de colegios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad
Enero - Julio 2018

CONCEPTO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	60	371
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	1,739
TOTAL	60	2,110