

Información Estadística

AGOSTO 2018

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 689 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 57% fueron contra comercios; el 19% por Telefonía; y el 4% por Energía Eléctrica, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Agosto 2018

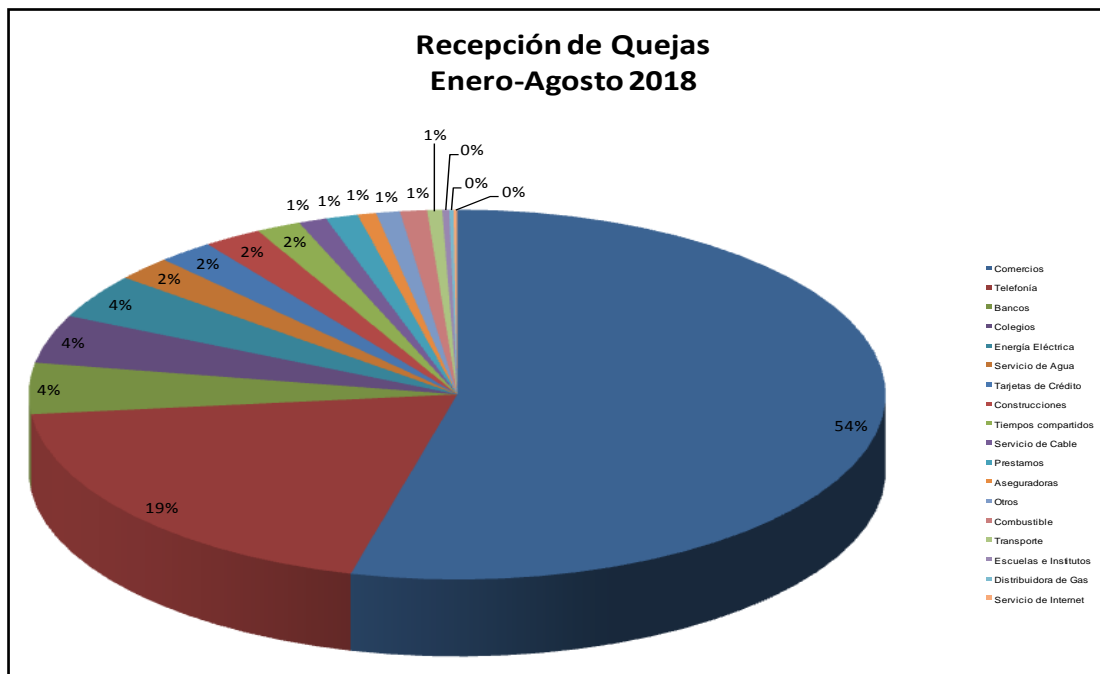
| ACTIVIDAD | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS | PORCENTAJE |
|-----------------------|--------------|-----------------------|---------------------------|-------------|
| Comercios | 356 | 36 | 392 | 57% |
| Telefonía | 118 | 13 | 131 | 19% |
| Colegios | 17 | 2 | 19 | 3% |
| Energía Eléctrica | 9 | 18 | 27 | 4% |
| Tiempos compartidos | 12 | 0 | 12 | 2% |
| Bancos | 25 | 4 | 29 | 4% |
| Servicio de Agua | 14 | 3 | 17 | 2% |
| Tarjetas de Crédito | 9 | 2 | 11 | 2% |
| Escuelas e Institutos | 1 | 0 | 1 | 0% |
| Aseguradoras | 4 | 0 | 4 | 1% |
| Prestamos | 9 | 0 | 9 | 1% |
| Servicio de Internet | | 1 | 1 | 0% |
| Combustible | 6 | 2 | 8 | 1% |
| Construcciones | 16 | 0 | 16 | 2% |
| Distribuidora de Gas | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Transporte | 2 | 0 | 2 | 0% |
| Otros | 1 | 4 | 5 | 1% |
| Servicio de Cable | 3 | 2 | 5 | 1% |
| TOTAL | 602 | 87 | 689 | 100% |

En lo que va del año, se han recibido 4,997 quejas; 4,279 en la Sede Central y 718 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Agosto 2018

| ACTIVIDAD | CENTRAL | SEDES | TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE | PORCENTAJE |
|-----------------------|--------------|------------|------------------------------------|-------------|
| Comercios | 2381 | 317 | 2,698 | 54% |
| Telefonía | 886 | 78 | 964 | 19% |
| Bancos | 211 | 12 | 223 | 4% |
| Colegios | 142 | 69 | 211 | 4% |
| Energía Eléctrica | 49 | 146 | 195 | 4% |
| Servicio de Agua | 68 | 38 | 106 | 2% |
| Tarjetas de Crédito | 95 | 10 | 105 | 2% |
| Construcciones | 108 | 2 | 110 | 2% |
| Tiempos compartidos | 84 | 0 | 84 | 2% |
| Servicio de Cable | 49 | 4 | 53 | 1% |
| Prestamos | 61 | 0 | 61 | 1% |
| Aseguradoras | 35 | 0 | 35 | 1% |
| Otros | 11 | 34 | 45 | 1% |
| Combustible | 49 | 2 | 51 | 1% |
| Transporte | 28 | 0 | 28 | 1% |
| Escuelas e Institutos | 13 | 0 | 13 | 0% |
| Distribuidora de Gas | 7 | 1 | 8 | 0% |
| Servicio de Internet | 2 | 5 | 7 | 0% |
| TOTAL | 4,279 | 718 | 4,997 | 100% |

Gráfico 1



En agosto se resolvieron 289 quejas; 221 por conciliación y 68 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 153; en las Sedes Departamentales 63; en el Departamento Jurídico 63 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 10, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,804 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Resolución de las quejas
Agosto 2018

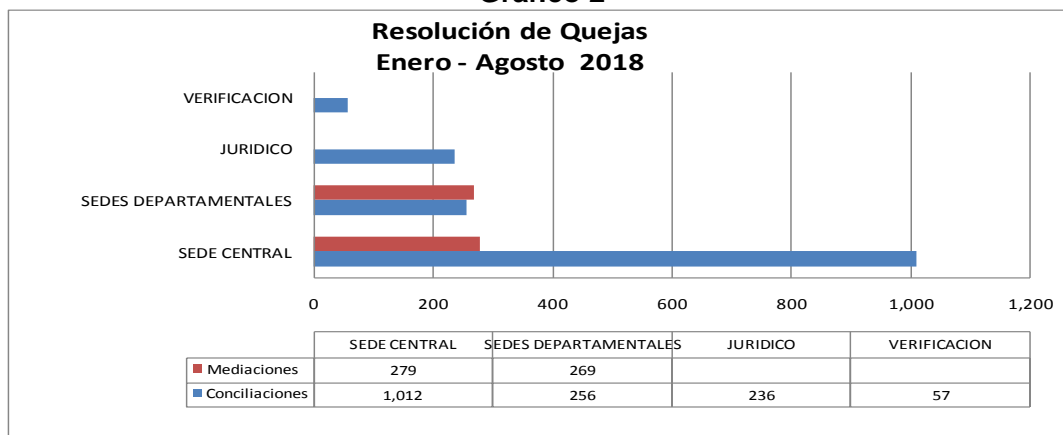
| ACTIVIDAD REALIZADA | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | JURIDICO | VERIFICACION | TOTAL |
|-----------------------|--------------|-----------------------|-----------|--------------|--------------|
| Conciliaciones | 107 | 41 | 63 | 10 | 221 |
| Mediaciones | 46 | 22 | | | 68 |
| | 153 | 63 | 63 | 10 | 289 |
| Asesorías y Consultas | 1,804 | | | | 1,804 |
| Total | 1,804 | | | | 1,804 |

En lo que va del año 2018, se han resuelto 2,109 quejas; 1,561 por conciliación y 548 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,291; en las Sedes Departamentales 525; en el Departamento Jurídico 236 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 57, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 11,916 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 4
Resolución de las quejas
Enero – Agosto 2018

| ACTIVIDAD REALIZADA | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | JURIDICO | VERIFICACION | TOTAL |
|-----------------------|---------------|-----------------------|------------|--------------|---------------|
| Conciliaciones | 1012 | 256 | 236 | 57 | 1,561 |
| Mediaciones | 279 | 269 | | | 548 |
| Total | 1,291 | 525 | 236 | 57 | 2,109 |
| Asesorías y Consultas | 11,916 | | | | 11,916 |
| TOTAL | 11,916 | | | | 11,916 |

Grafico 2



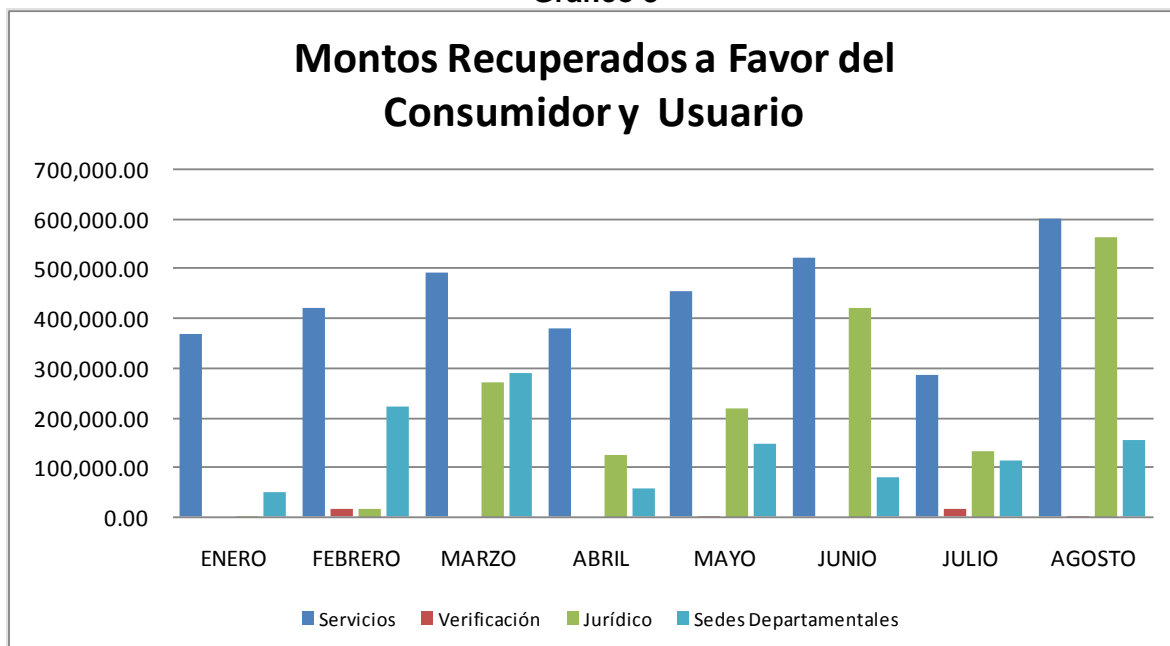
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

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 seis millones cuatrocientos cuarenta mil trescientos sesenta quetzales con noventa centavos (Q.6,440,360.90). En la Sede Central Q.5,326,820.61 y en las Sedes Departamentales Q.1,113,540.29, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario
Enero – Agosto 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 |
| Agosto | Reembolso monetario | 185,802.61 | 292.00 | 130,116.52 | 316,211.13 | 7,691.00 | 323,902.13 |
| | Restitución de bienes | 104,469.72 | 0.00 | 317,350.99 | 421,820.71 | 146,773.32 | 568,594.03 |
| | Rescisión de contratos | 310,842.50 | 0.00 | 116,142.88 | 426,985.38 | 0.00 | 426,985.38 |
| | AGOSTO | 601,114.83 | 292.00 | 563,610.39 | 1,165,017.22 | 154,464.32 | 1,319,481.54 |
| TOTAL | | 3,529,729.89 | 32,133.46 | 1,764,957.26 | 5,326,820.61 | 1,113,540.29 | 6,440,360.90 |

Grafico 3



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

En agosto, el Departamento realizó 4 conferencias, asistiendo 163 personas y se distribuyeron 704 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 39 conferencias, asistieron 1,032 personas y se distribuyeron 2,407 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 6
Conferencias, Asistentes y Material Informativo
Agosto 2018

| LÍNEAS DE TRABAJO | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|-----------------------------------|--------------|-----------------------|-------|
| Conferencias y charlas realizadas | 4 | 39 | 43 |
| Asistentes a conferencias | 163 | 1,032 | 1,195 |
| Material Distribuido | 704 | 2,407 | 3,111 |

En el año, se han realizado 336 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 15,275, asimismo, se distribuyeron 52,265 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

| LÍNEAS DE TRABAJO | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|-----------------------------------|--------------|-----------------------|--------|
| Conferencias y charlas realizadas | 76 | 260 | 336 |
| Asistentes a conferencias | 6,173 | 9,102 | 15,275 |
| Material Distribuido | 30,790 | 21,475 | 52,265 |

En agosto se autorizaron 785 libros de quejas: 471 libros en la Sede Central y 314 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 51 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 27 en la Sede Central y 24 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 589 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 8
Asesoría al Proveedor
Agosto 2018

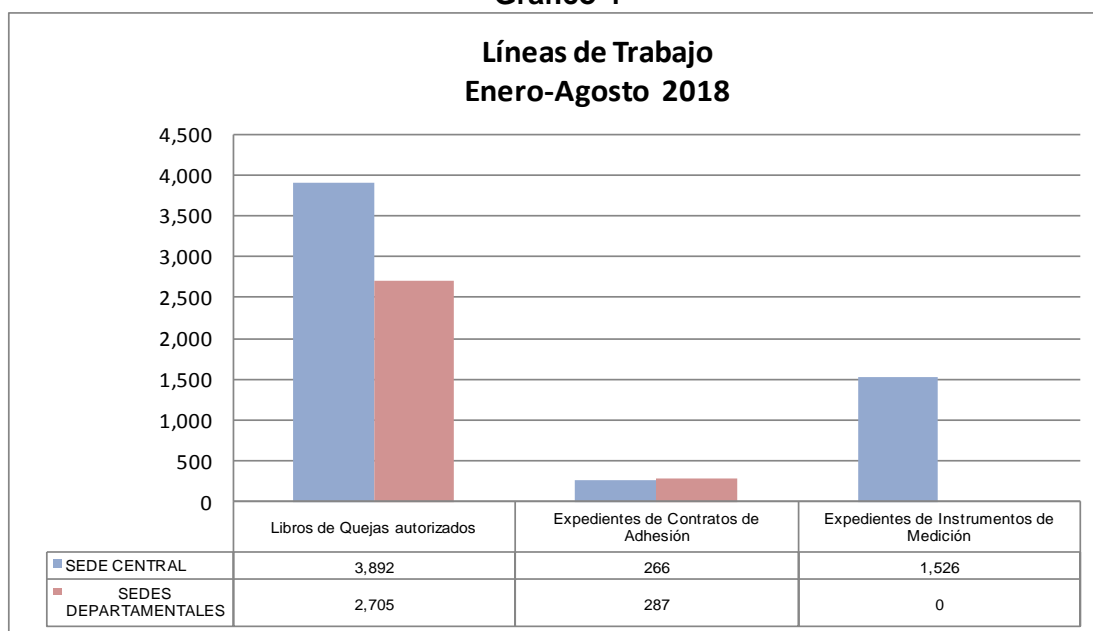
| LÍNEAS DE TRABAJO | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|--|--------------|-----------------------|-------|
| Libros de Quejas Autorizados | 471 | 314 | 785 |
| Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión | 27 | 24 | 51 |
| Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición | 589 | 0 | 589 |

En lo que va del año, se han autorizado 6,597 libros de quejas; 3,892 en la Sede Central y 2,705 en las Sedes Departamentales, se han recibido 553 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 266 en la Sede Central y 287 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,526 expedientes.

Cuadro 9
Asesoría al Proveedor
Enero – Agosto 2018

| LÍNEAS DE TRABAJO | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|---|--------------|-----------------------|-------|
| Libros de Quejas autorizados | 3,892 | 2,705 | 6,597 |
| Expedientes de Contratos de Adhesión | 266 | 287 | 553 |
| Expedientes de Instrumentos de Medición | 1,526 | 0 | 1,526 |

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 10
Verificación y Vigilancia
Agosto 2018**

| LÍNEAS DE TRABAJO | AGOSTO | ACUMULADO ENERO-AGOSTO |
|--|--------|---------------------------|
| Libros de quejas | 1,157 | 11,354 |
| Centros Educativos | 21 | 291 |
| Exhibición de Precios | 0 | 1,754 |
| Etiquetado | 268 | 1,926 |
| Instrumentos de Medición y Pesaje | 30 | 318 |
| Peso Exacto en Productos Empacados | 200 | 2,320 |
| Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela | 20 | 424 |
| Plantas y Expendios de Gas | 0 | 95 |
| Publicidad Engañosa | 0 | 1,731 |
| Precios de Canasta Básica | 1,146 | 8,829 |
| Monitoreos de otros productos | 591 | 3,695 |
| Precios de Combustibles | 514 | 4,479 |
| Precios de Gas Propano | 414 | 3,436 |

Plan Centinela

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

Cuadro 11
Verificaciones
Enero - Agosto 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 |
| AGOSTO | GUATEMALA, SACATEPEQUEZ Y CHIMALTENANGO | 20 | 1 | 1 | 263 | 1 | 20 |
| TOTAL | | 424 | 5 | 5 | 3,335 | 11 | 424 |

Proceso Jurídico Sancionatorio

En agosto se impusieron 28 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas
Enero - Agosto 2018

| CONCEPTO | AGOSTO | ACUMULADO ENERO-AGOSTO |
|---|-----------|------------------------|
| 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 | 26 | 69 |
| Apercibimientos escritos/públicos | 2 | 2 |
| TOTAL | 28 | 71 |

En agosto, el Departamento Jurídico emitió 35 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 – Agosto 2018

| CONCEPTO | AGOSTO | ACUMULADO ENERO-AGOSTO |
|---|-----------|---------------------------|
| RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION | 35 | 406 |
| RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE | 0 | 1,739 |
| TOTAL | 35 | 2,145 |