

# Información Estadística

## JULIO 2017

### Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 1,080 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 46% fueron contra Servicio de Agua; el 34% por Comercio; y el 6% por Telefonía Celular, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de quejas**  
**Julio 2017**

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	321	48	369	34%
Telefonía Celular	59	4	63	6%
Energía Eléctrica	7	10	17	2%
Bancos	30	0	30	3%
Tarjetas de Crédito	19	0	19	2%
Colegios	10	1	11	1%
Servicio de Agua	42	458	500	46%
Tiempos compartidos	13	0	13	1%
Prestamos	6	0	6	1%
Construcciones	4	0	4	0%
Aseguradoras	6	0	6	1%
Otros	2	1	3	0%
Transporte	3	0	3	0%
Servicio de Cable	3	1	4	0%
Combustible	5	0	5	0%
Servicio de Internet	19	2	21	2%
Servicio Telefónico	0	3	3	0%
Distribuidora de Gas	3	0	3	0%
Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>552</b>	<b>528</b>	<b>1,080</b>	<b>100%</b>

Fuente: Depto. De Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

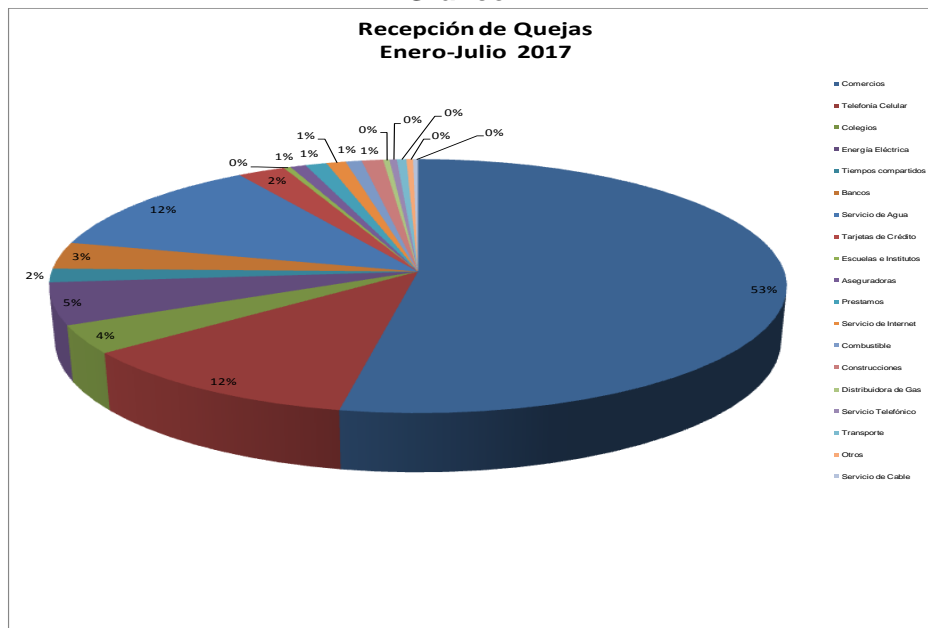
En lo que va del año, se han recibido 4,959 quejas; 3,838 en la Sede Central y 1,121 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 2**  
**Recepción de quejas**  
**Enero - Julio 2017**

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL	PORCENTAJE
Comercios	2,345	286	2,631	53%
Telefonía Celular	555	20	575	12%
Servicio de Agua	100	507	607	12%
Energía Eléctrica	67	199	266	5%
Colegios	142	38	180	4%
Bancos	157	12	169	3%
Tarjetas de Crédito	107	9	116	2%
Tiempos compartidos	83	3	86	2%
Construcciones	48	4	52	1%
Prestamos	52	0	52	1%
Aseguradoras	38	0	38	1%
Combustible	38	1	39	1%
Servicio de Internet	41	6	47	1%
Transporte	20	3	23	0%
Servicio de Cable	11	1	12	0%
Distribuidora de Gas	15	0	15	0%
Escuelas e Institutos	16	1	17	0%
Servicio Telefónico	0	18	18	0%
Otros	3	13	16	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3,838</b>	<b>1,121</b>	<b>4,959</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1**

**Recepción de Quejas**  
**Enero-Julio 2017**



**Despacho de Inversión y Competencia**

En julio se resolvieron 789 quejas; 294 por conciliación y 495 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 252; en las Sedes Departamentales 495 y en el Departamento Jurídico 42, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 955 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**  
**Resolución de las quejas**  
**Julio 2017**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	229	23	42	294
Mediaciones	23	472		495
	<b>252</b>	<b>495</b>	<b>42</b>	<b>789</b>
Asesorías y Consultas	955	0	0	955
<b>Total</b>	<b>955</b>			<b>955</b>

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

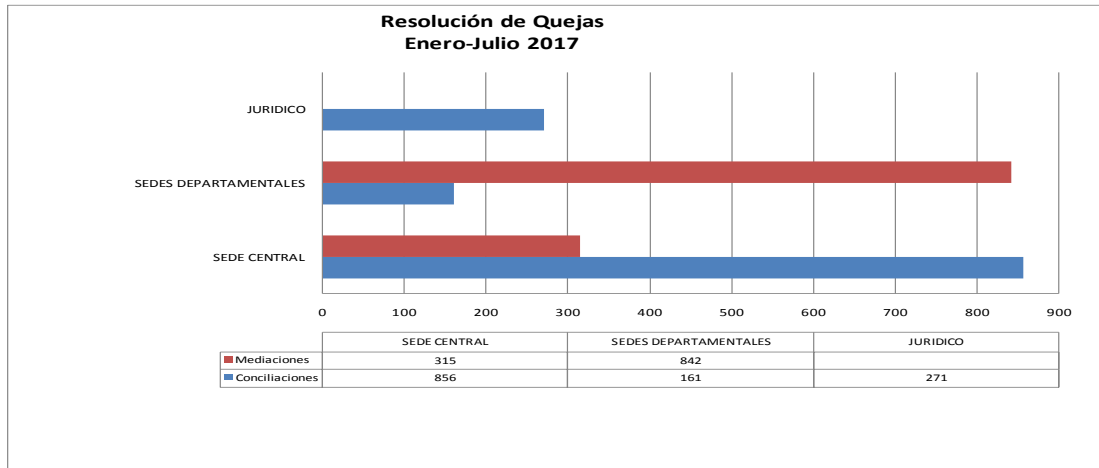
En lo que va del año 2017, se han resuelto 2,445 quejas; 1,288 por conciliación y 1,157 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,171; en las Sedes Departamentales 1,003 y en el Departamento Jurídico 271, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 11,158 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 4**  
**Resolución de las quejas**  
**Enero - Julio 2017**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	TOTAL
Conciliaciones	856	161	271	1,288
Mediaciones	315	842		1,157
<b>Total</b>	<b>1,171</b>	<b>1,003</b>	<b>271</b>	<b>2,445</b>
Asesorías y Consultas	11,158			11,158
<b>TOTAL</b>	<b>11,158</b>			<b>11,158</b>

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

**Gráfico 2**



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

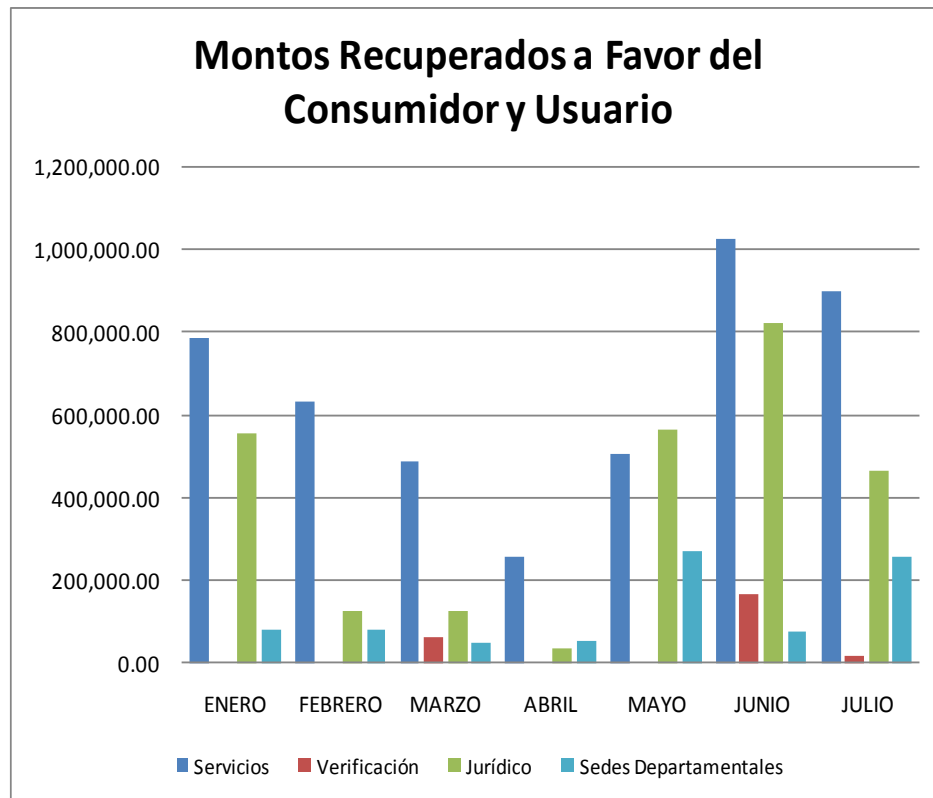
En lo que va del año, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se ha recuperado a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de Ocho millones cuatrocientos dos mil cuatrocientos sesenta y un quetzales con once centavos (Q.8,402,461.11). En la Sede Central Q.7,528,164.73 y en las Sedes Departamentales Q.874,296.38, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5  
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario  
Enero - Julio 2017**

	Servicios	Verificación	Jurídico	TOTAL CENTRAL	Sedes Departamentales	Monto en Q. Total
<b>Enero</b>						
Reembolso monetario	48,083.71	0.00	74,210.84	122,294.55	15,939.00	138,233.55
Restitución de bienes	352,859.62	0.00	21,039.00	373,898.62	57,459.09	431,357.71
Rescisión de contratos	383,985.00	0.00	461,695.80	845,680.80	7,451.00	853,131.80
<b>ENERO</b>	<b>784,928.33</b>	<b>0.00</b>	<b>556,945.64</b>	<b>1,341,873.97</b>	<b>80,849.09</b>	<b>1,422,723.06</b>
<b>Febrero</b>						
Reembolso monetario	92,370.35	0.00	43,474.88	135,845.23	2,464.15	138,309.38
Restitución de bienes	97,361.64	0.00	11,424.99	108,786.63	53,164.03	161,950.66
Rescisión de contratos	441,695.66	0.00	70,122.00	511,817.66	24,817.00	536,634.66
<b>FEBRERO</b>	<b>631,427.65</b>	<b>0.00</b>	<b>125,021.87</b>	<b>756,449.52</b>	<b>80,445.18</b>	<b>836,894.70</b>
<b>Marzo</b>						
Reembolso monetario	120,483.87	4,372.00	39,797.84	164,653.71	10,788.00	175,441.71
Restitución de bienes	338,383.48	59,246.67	84,200.99	481,831.14	40,152.15	521,983.29
Rescisión de contratos	30,730.15	0.00	0.00	30,730.15	0.00	30,730.15
<b>MARZO</b>	<b>489,597.50</b>	<b>63,618.67</b>	<b>123,998.83</b>	<b>677,215.00</b>	<b>50,940.15</b>	<b>728,155.15</b>
<b>Abril</b>						
Reembolso monetario	46,780.94	0.00	17,696.48	64,477.42	22,349.00	86,826.42
Restitución de bienes	22,316.59	0.00	16,490.00	38,806.59	29,486.00	68,292.59
Rescisión de contratos	186,073.26	0.00	0.00	186,073.26	3,795.00	189,868.26
<b>ABRIL</b>	<b>255,170.79</b>	<b>0.00</b>	<b>34,186.48</b>	<b>289,357.27</b>	<b>55,630.00</b>	<b>344,987.27</b>
<b>Mayo</b>						
Reembolso monetario	60,606.50	0.00	165,497.47	226,103.97	101,385.75	327,489.72
Restitución de bienes	72,335.23	0.00	46,930.91	119,266.14	110,421.65	229,687.79
Rescisión de contratos	371,392.63	0.00	352,133.20	723,525.83	58,524.00	782,049.83
<b>MAYO</b>	<b>504,334.36</b>	<b>0.00</b>	<b>564,561.58</b>	<b>1,068,895.94</b>	<b>270,331.40</b>	<b>1,339,227.34</b>
<b>Junio</b>						
Reembolso monetario	400,375.60	168,875.30	196,941.32	766,192.22	18,119.07	784,311.29
Restitución de bienes	85,431.54	0.00	70,966.33	156,397.87	39,580.13	195,978.00
Rescisión de contratos	537,933.80	0.00	555,480.66	1,093,414.46	20,000.00	1,113,414.46
<b>JUNIO</b>	<b>1,023,740.94</b>	<b>168,875.30</b>	<b>823,388.31</b>	<b>2,016,004.55</b>	<b>77,699.20</b>	<b>2,093,703.75</b>
<b>Julio</b>						
Reembolso monetario	264,839.06	15,459.00	424,354.98	704,653.04	16,622.55	721,275.59
Restitución de bienes	340,449.28	0.00	38,402.66	378,851.94	218,440.51	597,292.45
Rescisión de contratos	294,863.50	0.00	0.00	294,863.50	23,338.30	318,201.80
<b>JULIO</b>	<b>900,151.84</b>	<b>15,459.00</b>	<b>462,757.64</b>	<b>1,378,368.48</b>	<b>258,401.36</b>	<b>1,636,769.84</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4,589,351.41</b>	<b>247,952.97</b>	<b>2,690,860.35</b>	<b>7,528,164.73</b>	<b>874,296.38</b>	<b>8,402,461.11</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 julio se autorizaron 1,016 libros de quejas: 533 libros en la Sede Central y 483 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 95 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 25 en la Sede Central y 70 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, en la Sede Central se recibieron 7 expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 6**  
**Asesoría al Proveedor**  
**Julio 2017**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	533	483	1,016
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	25	70	95
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	7	0	7

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

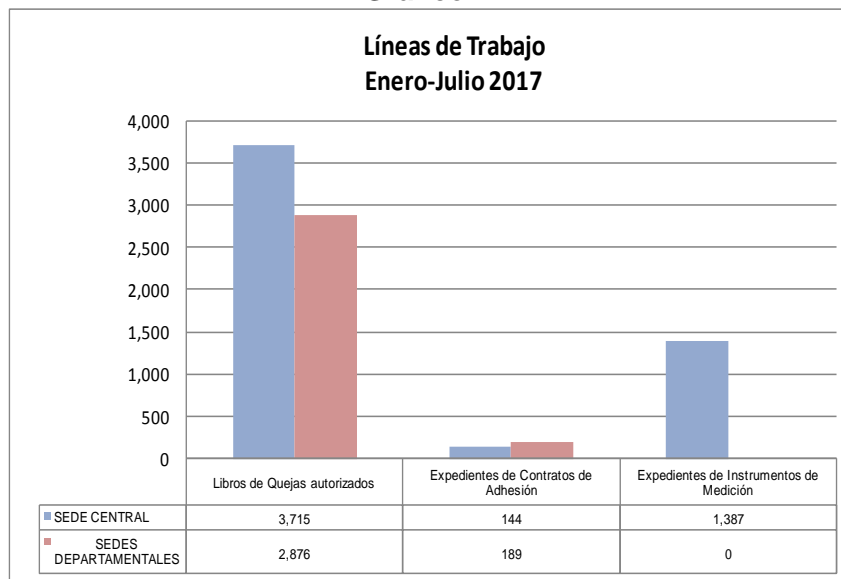
En lo que va del año, se han autorizado 6,591 libros de quejas; 3,715 en la Sede Central y 2,876 en las Sedes Departamentales, se han recibido 333 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 144 en la Sede Central y 189 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,387 expedientes.

**Cuadro 7**  
**Asesoría al Proveedor**  
**Enero - Julio 2017**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	3,715	2,876	6,591
Expedientes de Contratos de Adhesión	144	189	333
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,387	0	1,387

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

**Gráfico 4**



En julio, el Departamento realizó 13 conferencias, en el Centro Comercial Miraflores, Centro Comercial Pradera, Centro Comercial Century Plaza, Agencias de Viajes Tivoli, Restaurante Fu Lai, Colegio Santa Inés, Agencia de Viajes Lax Travel, Agencia de Viajes Clark Tours y Grupo de estudiantes de la Universidad Panamericana, asistieron 371 personas y se distribuyeron 2,564 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 46 conferencias, asistieron 1,022 personas y se distribuyeron 3,966 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 8**  
**Conferencias, Asistentes y Material Informativo**  
**Julio 2017**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	13	46	59
Asistentes a conferencias	371	1,022	1,393
Material Distribuido	2,564	3,966	6,530

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

En lo que va del año, se han realizado 458 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 15,494, asimismo, se distribuyeron 56,833 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**  
**Conferencias, Asistentes y Material Informativo**  
**Enero - Julio 2017**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	126	332	458
Asistentes a conferencias	4,261	11,233	15,494
Material Distribuido	19,764	37,069	56,833

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

### **Verificación y Vigilancia**

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante julio de 2017, en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resume en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10  
Verificación y Vigilancia  
Julio 2017**

LÍNEAS DE TRABAJO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
Libros de quejas	1,938	13,542
Centros Educativos	23	287
Exhibición de Precios	860	6,863
Etiquetado	394	1,763
Instrumentos de Medición y Pesaje	15	162
Peso Exacto en Productos Empacados	200	1,913
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	62	357
Plantas y Expendios de Gas	8	91
Publicidad Engañosa	196	934
Precios de Canasta Básica	1,303	9,285
Precios de Combustibles	468	3,436
Precios de Gas Propano	437	3,065

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

**Cuadro 11  
Verificaciones  
Enero - Julio 2017**

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA, GUATEMALA	26	0	2	199	0	26
FEBRERO	GUATEMALA, GUATEMALA	56	1	3	503	5	56
MARZO	GUATEMALA, GUATEMALA	30	0	0	274	1	30
ABRIL	GUATEMALA, GUATEMALA	63	0	0	576	2	63
MAYO	GUATEMALA, HUEHUETENANGO	59	5	5	450	4	59
JUNIO	GUATEMALA, ESCUINTLA ALTA VERAPAZ	61	4	0	469	6	61
JULIO	GUATEMALA	62	0	0	436	6	62
<b>TOTAL</b>		<b>357</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>2,907</b>	<b>24</b>	<b>357</b>



## Proceso Jurídico Sancionatorio

En Julio se impusieron 9 sanciones por el Departamento Jurídico a proveedores de distintas empresas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12**  
**Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
<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.)	8	48
Por quejas	0	104
Apercibimientos escritos/públicos	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>154</b>

En julio, el Departamento Jurídico emitió 135 resoluciones de autorización de Contratos de Adhesión de colegios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13**  
**Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad**

CONCEPTO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	135	469
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>469</b>