

Información Estadística

DICIEMBRE 2018

Servicios al Consumidor

Durante el mes se recibieron 284 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 55% fueron contra comercios; el 14% por Telefonía; y el 8% por Energía Eléctrica, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de quejas
Diciembre 2018

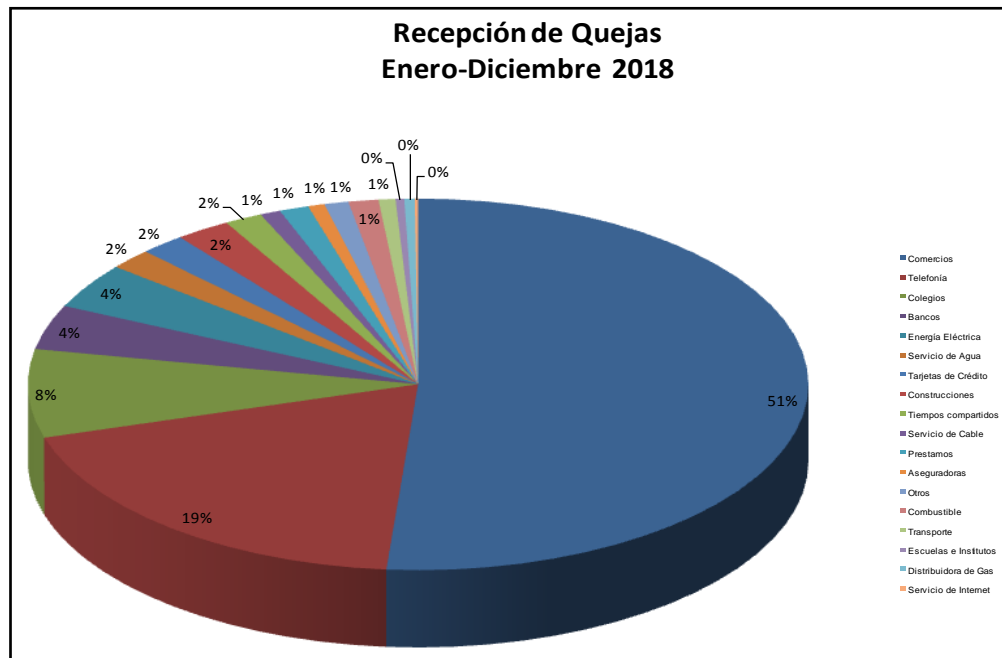
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	134	21	155	55%
Telefonía	29	11	40	14%
Colegios	5	2	7	2%
Bancos	12	0	12	4%
Construcciones	4	0	4	1%
Combustible	3	0	3	1%
Servicio de Agua	1	6	7	2%
Energía Eléctrica	4	18	22	8%
Prestamos	4	0	4	1%
Tiempos compartidos	2	0	2	1%
Otros	1	3	4	1%
Aseguradoras	2	0	2	1%
Distribuidora de Gas	3	0	3	1%
Transporte	8	0	8	3%
Escuelas e Institutos	2	0	2	1%
Tarjetas de Crédito	5	1	6	2%
Servicio de Cable	3	0	3	1%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
TOTAL	222	62	284	100%

En el año 2018, se recibieron 7,879 quejas; 6,814 en la Sede Central y 1,065 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Diciembre 2018

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	3584	458	4,042	51%
Telefonía	1381	120	1,501	19%
Colegios	491	115	606	8%
Bancos	287	19	306	4%
Energía Eléctrica	89	223	312	4%
Servicio de Agua	96	45	141	2%
Tarjetas de Crédito	134	13	147	2%
Construcciones	176	3	179	2%
Tiempos compartidos	121	2	123	2%
Servicio de Cable	61	6	67	1%
Prestamos	96	0	96	1%
Aseguradoras	54	0	54	1%
Otros	27	52	79	1%
Combustible	96	2	98	1%
Transporte	55	0	55	1%
Escuelas e Institutos	28	0	28	0%
Distribuidora de Gas	33	1	34	0%
Servicio de Internet	5	6	11	0%
TOTAL	6,814	1,065	7,879	100%

Gráfico 1



Despacho de Inversión y Competencia

En diciembre se resolvieron 256 quejas; 209 por conciliación y 47 resueltas por mediación de los operadores de Servicios Públicos; resueltas en la Sede Central 152; en las Sedes Departamentales 48; en el Departamento Jurídico 40 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 16, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 279 personas, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente:

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

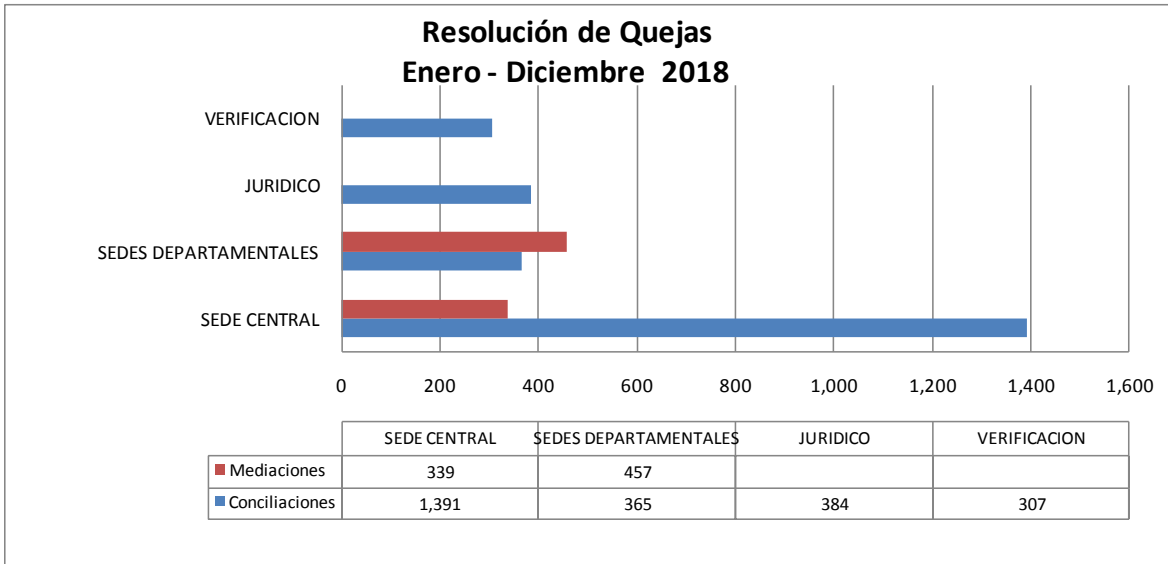
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	138	15	40	16	209
Mediaciones	14	33			47
	152	48	40	16	256
Asesorías y Consultas	279				279
Total	279				279

En el año 2018, se resolvieron 3,243 quejas; 2,447 por conciliación y 796 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos, de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,730; en las Sedes Departamentales 822; en el Departamento Jurídico 384 y en el Departamento de Verificación y Vigilancia 307, asimismo se brindaron asesorías y consultas a 15,834 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	JURIDICO	VERIFICACION	TOTAL
Conciliaciones	1,391	365	384	307	2,447
Mediaciones	339	457			796
Total	1,730	822	384	307	3,243
Asesorías y Consultas	15,834				15,834
TOTAL	15,834				15,834

Grafico 2



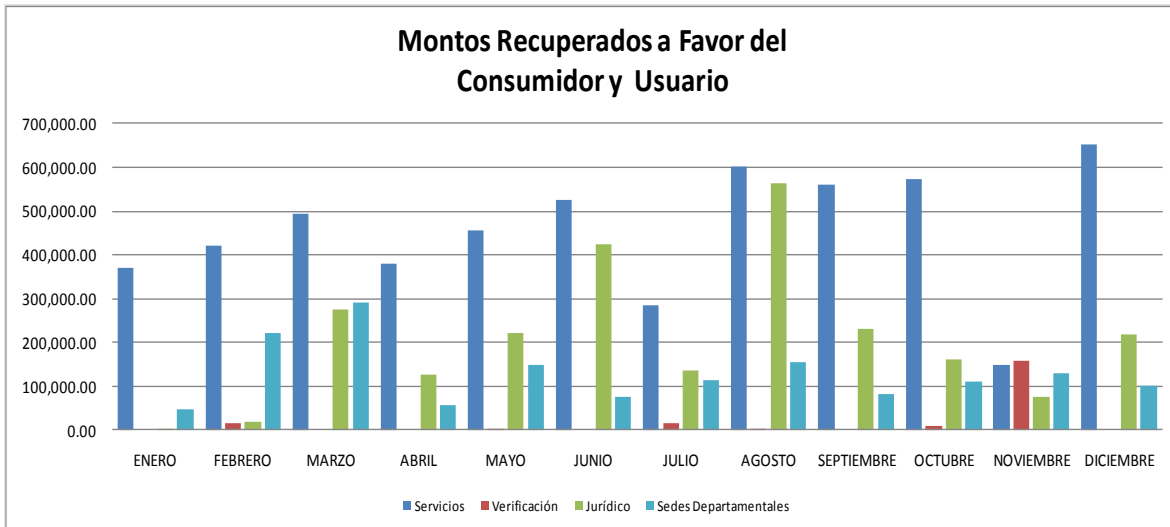
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario:

En el año, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de nueve millones seiscientos cincuenta y cinco mil seiscientos treinta quetzales con cincuenta y dos centavos (Q.9,655,030.52). En la Sede Central Q.8,117,341.03 y en las Sedes Departamentales Q.1,537,689.49, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario
Enero – Diciembre 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
Septiembre	Reembolso monetario	71,777.82	0.00	99,036.88	170,814.70	3,737.31	174,552.01
	Restitución de bienes	54,328.29	0.00	57,371.00	111,699.29	79,915.68	191,614.97
	Rescisión de contratos	434,151.18	0.00	75,564.46	509,715.64	0.00	509,715.64
	SEPTIEMBRE	560,257.29	0.00	231,972.34	792,229.63	83,652.99	875,882.62
Octubre	Reembolso monetario	318,230.38	8,175.00	59,549.30	385,954.68	20,051.71	406,006.39
	Restitución de bienes	50,262.93	0.00	34,654.40	84,917.33	50,938.34	135,855.67
	Rescisión de contratos	204,914.00	0.00	67,546.00	272,460.00	39,918.81	312,378.81
	OCTUBRE	573,407.31	8,175.00	161,749.70	743,332.01	110,908.86	854,240.87
Noviembre	Reembolso monetario	51,588.73	159,000.00	66,550.00	277,138.73	45,996.14	323,134.87
	Restitución de bienes	37,654.47	0.00	8,999.00	46,653.47	35,684.94	82,338.41
	Rescisión de contratos	58,963.39	0.00	0.00	58,963.39	47,746.00	106,709.39
	NOVIEMBRE	148,206.59	159,000.00	75,549.00	382,755.59	129,427.08	512,182.67
Diciembre	Reembolso monetario	96,357.04	0.00	143,368.30	239,725.34	11,829.00	251,554.34
	Restitución de bienes	423,949.21	0.00	35,981.64	459,930.85	75,671.27	535,602.12
	Rescisión de contratos	133,027.00	0.00	39,520.00	172,547.00	12,660.00	185,207.00
	DICIEMBRE	653,333.25	0.00	218,869.94	872,203.19	100,160.27	972,363.46
TOTAL	5,464,934.33	199,308.46	2,453,098.24	8,117,341.03	1,537,689.49	9,655,030.52	

Grafico 3



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

En diciembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, no realizó conferencias, únicamente distribuyó 3,465 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 43 conferencias, asistieron 517 personas y se distribuyeron 4,622 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	0	43	43
Asistentes a conferencias	0	517	517
Material Distribuido	3,465	4,622	8,087

En el año, se realizaron 482 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 19,226, asimismo, se distribuyeron 69,492 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	89	393	482
Asistentes a conferencias	6,699	12,527	19,226
Material Distribuido	36,885	32,607	69,492

En diciembre se autorizaron 722 libros de quejas: 404 libros en la Sede Central y 318 libros en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 27 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 15 en la Sede Central y 12 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 280 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 8
Asesoría al Proveedor
Diciembre 2018

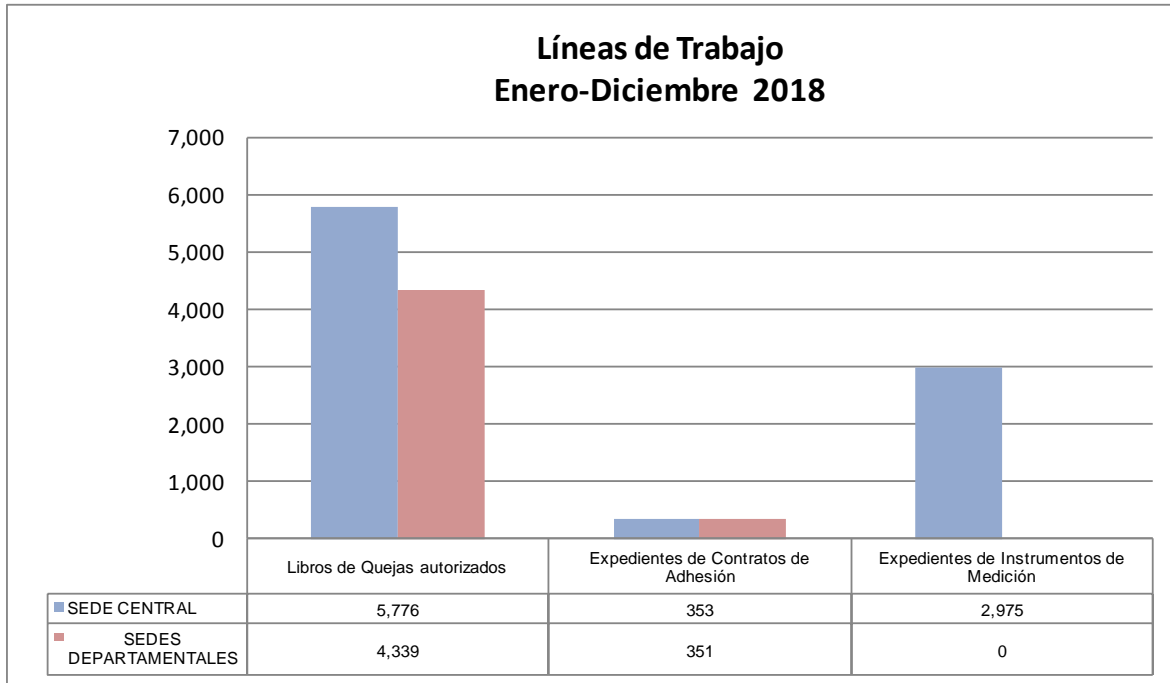
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	404	318	722
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	280	0	280
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	15	12	27

En el año, se autorizaron 10,115 libros de quejas; 5,776 en la Sede Central y 4,339 en las Sedes Departamentales, se recibieron 704 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 353 en la Sede Central y 351 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 2,975 expedientes.

Cuadro 9
Asesoría al Proveedor
Enero – Diciembre 2018

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas autorizados	5,776	4,339	10,115
Expedientes de Contratos de Adhesión	353	351	704
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,975	0	2,975

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 10
Verificación y Vigilancia
Diciembre 2018**

LÍNEAS DE TRABAJO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Libros de quejas	1,896	17,292
Centros Educativos	11	553
Exhibición de Precios	4,972	7,718
Etiquetado	90	2,549
Instrumentos de Medición y Pesaje	11	413
Peso Exacto en Productos Empacados	260	3,580
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	15	516
Plantas y Expendios de Gas	0	113
Publicidad Engañosa	0	1,731
Verificación Plan Belén	130	130
Precios de Canasta Básica	900	12,685
Monitoreos de otros productos	220	4,899
Precios de Combustibles	386	6,331
Precios de Gas Propano	318	5,004

Plan Centinela

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

Cuadro 11
Verificaciones
Enero - Diciembre 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
SEPTIEMBRE	GUATEMALA	5	3	3	37	0	5
OCTUBRE	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO Y ESCUINTLA	55	0	0	373	1	55
NOVIEMBRE	QUETZALTENANGO Y TOTONICAPAN	17	1	1	95	2	17
DICIEMBRE	GUATEMALA Y SANTA ROSA	15	0	0	92	0	15
TOTAL		516	9	9	3,932	14	516

Proceso Jurídico Sancionatorio

En diciembre se impusieron 50 sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Sanciones Impuestas
Enero - Diciembre 2018

CONCEPTO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
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	49	491
Apercibimientos escritos/públicos	1	15
TOTAL	50	506

En diciembre, el Departamento Jurídico emitió 95 resoluciones de autorización de Contratos de Adhesión, así como 155 resoluciones de autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Resoluciones de Aprobación y Fiabilidad
Enero – Diciembre 2018

CONCEPTO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE
RESOLUCIONES DE CONTRATOS DE ADHESION	95	724
RESOLUCIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE	155	1,894
TOTAL	250	2,618