

Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias



"Monitoreo a Plan Centinela"

Octubre 2020

"INFORME DE MONITOREO A PLAN CENTINELA"

I. ANTECEDENTES:

La Procuraduría de los Derechos Humanos realizó en el año 2019, el Monitoreo al Plan Centinela, para ello la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias verificó las acciones desarrolladas por la institucionalidad encargada de garantizar calidad y cantidad exacta en los hidrocarburos que se comercializan en el país.

Esta intervención finalizó con recomendaciones emitidas al Ministerio de Energía y Minas el 21 de noviembre de 2019, mediante oficio Of.Ref.551/11/19/PAI/MCRC/ft, donde se recomendaba el fortalecimiento de la Dirección General de Hidrocarburos, con el objetivo que cuente con delegados departamentales o regionales, así como incrementar el personal destinado a realizar inspecciones en estaciones de servicio de combustibles, además de incrementar en coordinación con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, las inspecciones a nivel nacional dirigidas a los hidrocarburos.

La Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias, desde hace varios años, también ha realizado verificaciones relacionadas con los precios de los hidrocarburos en el mercado local, esto con el objetivo que los precios reflejen las condiciones del mercado internacional, tomando en cuenta que Guatemala es un país dependiente

de la importación de los productos petroleros, es decir que cualquier variación en el precio internacional del petróleo o combustibles impactan los costos en el mercado local.

A. Obligaciones del Estado:

El Artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece dentro de las obligaciones fundamentales del Estado, garantizar a los consumidores su defensa y preservación de la calidad de productos y servicios, organizándose para la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo.

La Ley de Comercialización de Hidrocarburos, Decreto Número 109-97 del Congreso de la República, establece en el artículo 5, lo relativo a los precios de los hidrocarburos, indicando que se establecerán libre e individualmente, los precios de los servicios y productos, los cuales deben reflejar las condiciones del mercado internacional y nacional.

Esta misma ley, establece la obligación de la Dirección General de Hidrocarburos, en materia de inspección a las personas individuales o jurídicas que efectúen

actividades de refinación y comercialización de petróleo o sus productos, a través de las visitas para inspeccionar instalaciones y equipos.

El Decreto Número 06-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece en su artículo 19, lo relativo a la información básica de los bienes y servicios, los cuales contemplan medidas, composición, peso, calidad, precio, entre otros. Siendo atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios.

II. JUSTIFICACIÓN:

Las acciones permanentes de verificación relacionadas con los hidrocarburos, realizadas por la Procuraduría de los Derechos Humanos, a través de la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarías, dieron como resultado que se emitieran las recomendaciones para el fortalecimiento de la Dirección General de Hidrocarburos -DGH- del Ministerio de Energía y Minas, tomando en cuenta que presenta limitación en recurso humano y presupuesto, lo cual dificulta las acciones de inspección y vigilancia de los productos petroleros.

Por lo anterior, se propuso realizar un monitoreo de seguimiento al Plan Centinela, para conocer la situación de precios de los combustibles, así como el avance de las recomendaciones emitidas para el fortalecimiento de la -DGH- y las acciones de coordinación con la DIACO, para garantizar calidad y cantidad exacta en los hidrocarburos que se comercializan en el país.

III. OBJETIVOS DE LA SUPERVISIÓN:

Objetivo General:

Verificar el cumplimiento del cronograma de visitas del Plan Centinela a estaciones de servicio o plantas de llenado de hidrocarburos, por parte de la institucionalidad encargada, así como la implementación de las recomendaciones emitidas por la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Objetivos Específicos:

- Verificar el cumplimiento del cronograma semanal de inspecciones en plantas de llenado y expendios de hidrocarburos, por parte de la Dirección General de Hidrocarburos -DGH- y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

- Evaluar el número de personal con el que dispone cada dependencia para participar en el Plan Centinela, así como los recursos que se disponen a las verificaciones de hidrocarburos.
- Corroborar los precios consignados en los exhibidores de venta al consumidor final, en los diferentes hidrocarburos.

IV. HALLAZGOS:

1) Precios de los Hidrocarburos y Acciones de Verificación en Estaciones de Servicio:

En el mes de septiembre de 2020, delegados de la Procuraduría de los Derechos Humanos, desarrollaron las acciones de verificación en los puntos de venta al consumidor, con el objetivo de monitorear precios de los hidrocarburos que se comercializan presentando lo siguiente:

QUETZALTENANGO:

El 8 de septiembre de 2020 se realizó el Monitoreo a Plan Centinela, para ello se visitó la sede departamental de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, entrevistando al jefe de la sede, Laureano Aguín Balán, quien manifestó que las acciones de Plan Centinela se programan en la sede

central de DIACO, en coordinación con el Ministerio de Energía y Minas; el 19 de febrero de 2020, se desarrollaron verificaciones en el municipio de San Juan Ostuncalco, visitando 3 estaciones de servicio de combustibles, donde se evidenció una variación de Q.1.00 ó Q.2.00 por producto servido, siendo esto por gastos de compra o traslado de los combustibles generalmente.

En el departamento se presentaban los siguientes precios, destacando que, en todas las estaciones visitadas, los precios exhibidos coincidían con los registrados en las bombas de despacho.

Auto Servicio				Servicio Completo			
	Expendio 1	Expendio 2	Expendio 3		Expendio 1	Expendio 2	Expendio 3
Súper	Q. 21.99	Q. 21.69	Q. ND	Súper	Q. 23.29	Q. 22.69	Q. 21.67
Regular	Q. 21.19	Q. 20.89	Q. ND	Regular	Q. 22.49	Q. 21.89	Q. 20.87
Diésel	Q. 16.29	Q. 16.29	Q. ND	Diésel	Q. 17.59	Q. 18.29	Q. 16.29

N/D: Presentación No Disponible

Elaborado por: Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias. 10 octubre 2020.

ALTA VERAPAZ:

El 08 de septiembre de 2020, delegados de la Procuraduría de los Derechos Humanos, realizaron las verificaciones en las estaciones de servicio de combustibles de Cobán Alta Verapaz, para ello se verificó los precios exhibidos, presentando los siguientes hallazgos:

Auto Servicio				Servicio Completo			
	Expendio 1	Expendio 2	Expendio 3		Expendio 1	Expendio 2	Expendio 3
Súper	Q. ND	Q. 22.19	Q. 22.19	Súper	Q. 22.19	Q. 23.19	Q. 23.89
Regular	Q. ND	Q. 21.19	Q. 21.69	Regular	Q. 21.19	Q. 22.19	Q. 23.69
Diésel	Q. ND	Q. 16.89	Q. 17.49	Diésel	Q. 16.89	Q. 17.89	Q. 18.99

N/D: Presentación No Disponible

Elaborado por: Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias. 10 octubre 2020.

PETÉN:

El 17 de septiembre de 2020, delegados del Procurador de los Derechos Humanos, realizaron el Monitoreo al Plan Centinela, verificando los expendios de combustibles seleccionados en el departamento de Petén, teniendo los siguientes hallazgos:

Auto Servicio				Servicio Completo			
	Expendio 1	Expendio 2	Expendio 3		Expendio 1	Expendio 2	Expendio 3
Súper	Q. 21.99	Q. 22.49	Q. 22.64	Súper	Q. 23.49	Q. 23.49	Q. 23.64
Regular	Q. 21.49	Q. 21.99	Q. 21.64	Regular	Q. 22.99	Q. 22.99	Q. 22.64
Diésel	Q. 16.49	Q. 16.99	Q. 18.04	Diésel	Q. 17.99	Q. 18.49	Q. 19.04

N/D: Presentación No Disponible

Elaborado por: Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias. 10 octubre 2020.

DEPARTAMENTO DE GUATEMALA:

El 16 de septiembre de 2020, delegados de la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias, iniciaron con las acciones de verificación de precios en estaciones de servicio, teniendo los siguientes hallazgos:

Auto Servicio						
	Expendio 1	Expendio 2	Expendio 3	Expendio 4	Expendio 5	Expendio 6
Súper	Q. ND	Q. 20.89	Q. 21.17	Q. 20.89	Q. ND	Q. 20.89
Regular	Q. ND	Q. 20.09	Q. 20.37	Q. 20.09	Q. ND	Q. 20.09
Diésel	Q. ND	Q. 15.09	Q. 15.47	Q. 14.99	Q. ND	Q. 15.49
Servicio Completo						
	Expendio 1	Expendio 2	Expendio 3	Expendio 4	Expendio 5	Expendio 6
Súper	Q. 21.19	Q. 22.19	Q. 22.27	Q. 21.99	Q. 20.87	Q. 21.39
Regular	Q. 20.39	Q. 21.39	Q. 21.47	Q. 21.19	Q. 20.07	Q. 21.59
Diésel	Q. 15.49	Q. 16.39	Q. 16.37	Q. 16.09	Q. 14.97	Q. 16.69

N/D: Presentación No Disponible

Elaborado por: Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarías. 10 octubre 2020.

2. Fortalecimiento Institucional:

Mediante solicitud de información pública número 512-2020 de fecha 17 de septiembre de 2020, realizada por el Defensor del Consumidor y Usuario al Ministerio de Energía y Minas, se informó las acciones que se han desarrollado para el fortalecimiento de la Dirección General de Hidrocarburos DGH, de la siguiente manera:

- En el mes de septiembre de 2020, el Ministerio de Energía y Minas contrató personal bajo el renglón 029, para los departamentos de Ingeniería y Operaciones 2 personas; departamento de Fiscalización Técnica 2 personas;

departamento de Exploración 3 personas y departamento de Explotación 1 persona.

- Se realizaron procedimiento de compra para un escáner industrial para la digitalización de la información del área de hidrocarburos, cambio de serigrafía e instalación del mobiliario del laboratorio móvil de la DGH, utilizado para la verificación de calidad y cantidad de productos petroleros; se encuentra en proceso de adquisición del extractor de vapores para el laboratorio móvil; proceso de compra para la modernización del equipo de cómputo de algunos departamentos de la DGH; propuesta de reglamento interno para la asignación de vehículos a personal renglón 029.
- En relación con los delegados regionales o departamentales, es importante destacar que actualmente la Dirección General de Hidrocarburos cuenta con 2 personas, una delegada en San José Escuintla y otra en Puerto Barrios, pero dedicadas exclusivamente para la fiscalización de importación y exportación de productos petroleros. El último año que la DGH contó con delegados regionales o departamentales fue en el año 2017.

- En relación con el presupuesto asignado para la Dirección General de Hidrocarburos para los años 2019 y 2020, es de Q. 17,425.212.00.
- Para las acciones de inspección de calidad y cantidad de hidrocarburos a nivel nacional se cuenta con 8 personas, las cuales visitan estaciones de servicio de combustibles, plantas de almacenamiento y envasado de Gas Licuado de Petróleo GLP y expendios de envasado de cilindros.

V. CONCLUSIONES:

1. Tras las acciones de verificación de precios se puede evidenciar que, en todos los establecimientos visitados, coincidían los precios exhibidos con los establecidos en las bombas, esto de conformidad a lo establecido en el Artículo 64 del Reglamento de la Ley de Comercialización de Hidrocarburos, que refiere que las estaciones de servicio y expendios de GLP deben colocar rótulos que indiquen los precios de estos productos.

La intervención realizada, también establece que existen variaciones en los precios de los combustibles entre los departamentos, tomando en cuenta que pueden generarse por costos diferentes de transporte, ubicación, personal, entre otros. En ese tema la Ley de Comercialización de Hidrocarburos, establece en su Artículo 5, que las personas individuales o jurídicas que

efectúen actividades de refinación, transformación y de la cadena de comercialización de petróleo y productos petroleros, establecerán libre e individualmente los precios de sus servicios y productos, pero deben reflejar las condiciones del mercado internacional y nacional.

Por ello se hacen necesarias la verificaciones y monitoreos de precios, ya que a través de estos, se pueden detectar alzas no justificadas que perjudiquen el presupuesto familiar, siendo importante que las instituciones encargadas realicen los análisis técnicos para garantizar precios justos al consumidor, que no son más que, los mismos reflejen esas condiciones de mercado.

En ese sentido la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República, establece en su artículo 54, las atribuciones de Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, dentro de las cuales destaca la de vigilar por que la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor, establece que: las políticas de los gobiernos deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos

económicos. También deben tratar de alcanzar las metas en materia de producción satisfactoria y normas de funcionamiento, procedimientos adecuados de distribución, prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de los consumidores y la posibilidad de elegir en el mercado¹.

2. La Dirección General de Hidrocarburos del Ministerio de Energía y Minas tiene la competencia de la fiscalización y control de todo lo referente al origen o procedencia, calidad y cantidad exacta de los productos petroleros que se comercializan en el país, por ello debe contar con el personal suficiente para desarrollar las acciones de verificación.

En la actualidad la Dirección, no cuenta con delegados regionales o departamentales, lo cual limita los componentes de verificación de calidad y cantidad de los hidrocarburos, especialmente en áreas departamentales, pues el personal se desplaza desde la sede central, dificultando que se agenden inspecciones con celeridad. Se tiene personal en Escuintla y Puerto Barrios, pero exclusivamente para el tema de importación y exportación, por lo que

¹ Directrices de las Naciones Unidas Para la Protección del Consumidor, 2016, Nueva York y Ginebra, pág. 3.

se hace necesario, derivado del número de expendios de combustibles, plantas de llenado y expendios de GLP, que la Dirección General de Hidrocarburos cuente con personal regional o departamental.

Es importante destacar que la Dirección, también cuenta con otras acciones administrativas que debe desarrollar, como por ejemplo licencias, control de operaciones, procedimientos administrativos de sanciones, estructuras de precios, entre otros, por lo que es necesario que el Ministerio de Energía y Minas, fortalezca esta Dirección, para que pueda garantizar hidrocarburos de calidad y cantidad exacta al consumidor.

Las Directrices de las Naciones Unidas, establecen como Principios Generales para atender necesidades legítimas, como el acceso de los consumidores a bienes y servicios esenciales, así como la protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja².

² ibid., pág.06.

VI. RECOMENDACIONES:

Al Ministro de Energía y Minas:

1. Fortalecer la Dirección General de Hidrocarburos, con el objetivo que se cuente con delegados departamentales o regionales, así como incrementar en lo posible el personal destinado a realizar inspecciones en estaciones de servicio de combustibles, plantas de llenado o expendios de Gas Licuado de Petróleo (GLP) a nivel nacional, esto para garantizar al consumidor, calidad y cantidad exacta de los hidrocarburos.
2. Coordinar con el Ministerio de Economía, a efecto de mantener una vigilancia continua, de las estructuras de precios de los combustibles y Gas Licuado de Petróleo, encaminadas a garantizar precios justos al consumidor.

Al Ministro de Economía:

1. Intensificar las verificaciones realizadas en conjunto con el Ministerio de Energía y Minas, dirigidas a estaciones de servicio de combustibles, plantas de llenado o expendios de Gas Licuado de Petróleo (GLP), para que dentro de sus competencias se garantice al consumidor productos de calidad a precios justos.