

# Informe Estadístico ABRIL 2021

## Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 980 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 41% fueron contra comercios; el 13% por Telefonía; el 11% por Almacenes; y el 35% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de Quejas**

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	365	32	397	41%
Colegios y Universidades	31	1	32	3%
Almacenes	104	0	104	11%
Telefonía	122	3	125	13%
Escuelas e Institutos	3	2	5	1%
Bancos	34	2	36	4%
Energía Eléctrica	26	22	48	5%
Construcciones/Inmobiliarias	21	0	21	2%
Tarjetas de Crédito	17	1	18	2%
Combustible	9	0	9	1%
Servicio de Agua	29	2	31	3%
Tiempos compartidos	5	0	5	1%
Cafeterías y Otros	27	0	27	3%
Hotelería	4	0	4	0%
Transporte	15	0	15	2%
Prestamos	17	0	17	2%
Aseguradoras	7	0	7	1%
Servicio de Cable	28	1	29	3%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Servicio de Internet	2	2	4	0%
Instituciones	2	0	2	0%
Canasta Básica	23	0	23	2%
Hospitales	10	0	10	1%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	7	0	7	1%
Asociación Civil	2	0	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>912</b>	<b>68</b>	<b>980</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

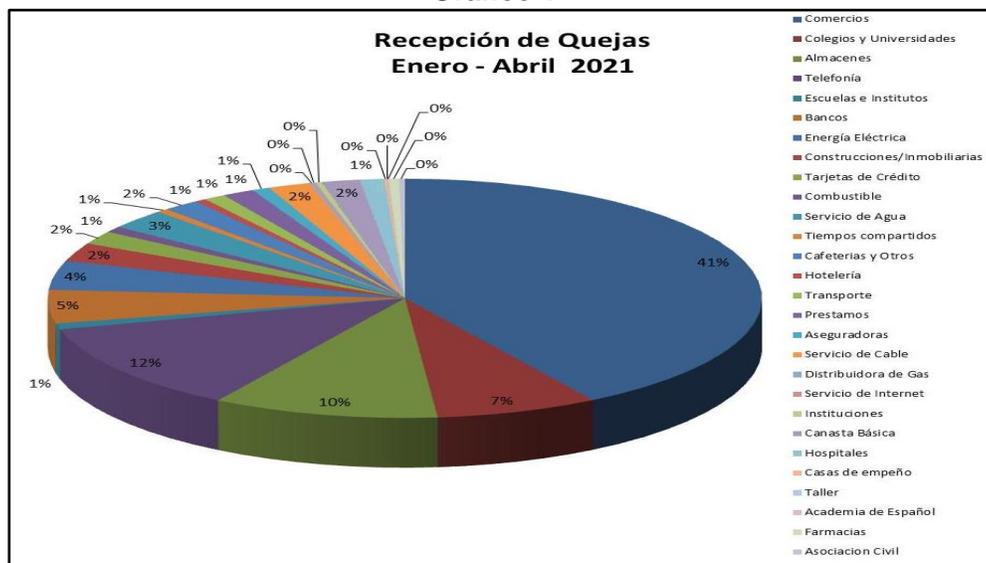
En lo que va del año, se han recibido 4,533 quejas; 4,219 en la Sede Central y 314 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 2**  
**Recepción de quejas**  
**Enero - Abril 2021**

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	1,722	145	1,867	41%
Colegios y Universidades	295	38	333	7%
Almacenes	463	0	463	10%
Telefonía	532	14	546	12%
Escuelas e Institutos	30	7	37	1%
Bancos	198	7	205	5%
Energía Eléctrica	91	88	179	4%
Construcciones/Inmobiliarias	112	1	113	2%
Tarjetas de Crédito	75	6	81	2%
Combustible	37	0	37	1%
Servicio de Agua	118	3	121	3%
Tiempos compartidos	24	0	24	1%
Cafeterías y Otros	75	0	75	2%
Hotelería	23	0	23	1%
Transporte	45	0	45	1%
Prestamos	66	0	66	1%
Aseguradoras	35	1	36	1%
Servicio de Cable	85	1	86	2%
Distribuidora de Gas	8	0	8	0%
Servicio de Internet	2	3	5	0%
Instituciones	13	0	13	0%
Canasta Básica	78	0	78	2%
Hospitales	50	0	50	1%
Casas de empeño	6	0	6	0%
Taller	3	0	3	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	21	0	21	0%
Asociación Civil	12	0	12	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4,219</b>	<b>314</b>	<b>4,533</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



## Documentación y Resolución de Quejas

En abril se documentaron 448 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 380 quejas y en Sedes Departamentales 68 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**  
**Quejas Documentadas**  
**Abril**

LÍNEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	380	68	448

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 1,709 quejas; 1,395 en la Sede Central y 314 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**  
**Quejas Documentadas**  
**Enero – Abril 2021**

LÍNEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,395	314	1,709

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En abril se resolvieron 392 quejas: 55 por mediación y 337 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 295; y en las Sedes Departamentales 97. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 290 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**  
**Resolución de Quejas**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	15			40	55
Conciliaciones	240	40	0	57	337
	<b>255</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>97</b>	<b>392</b>
Asesorías y Consultas	290				290
<b>Total</b>	<b>290</b>				<b>290</b>

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

En lo que va del año 2021, se han resuelto 1,499 quejas; 401 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,098 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,139; y en las Sedes Departamentales 360. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,295 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**  
**Resolución de Quejas**  
**Enero - Abril**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	243			158	401
Conciliaciones	738	126	32	202	1,098
<b>Total</b>	<b>981</b>	<b>126</b>	<b>32</b>	<b>360</b>	<b>1,499</b>
Asesorías y Consultas	1,295				1,295
<b>TOTAL</b>	<b>1,295</b>				<b>1,295</b>

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

**Grafico 2**



## Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

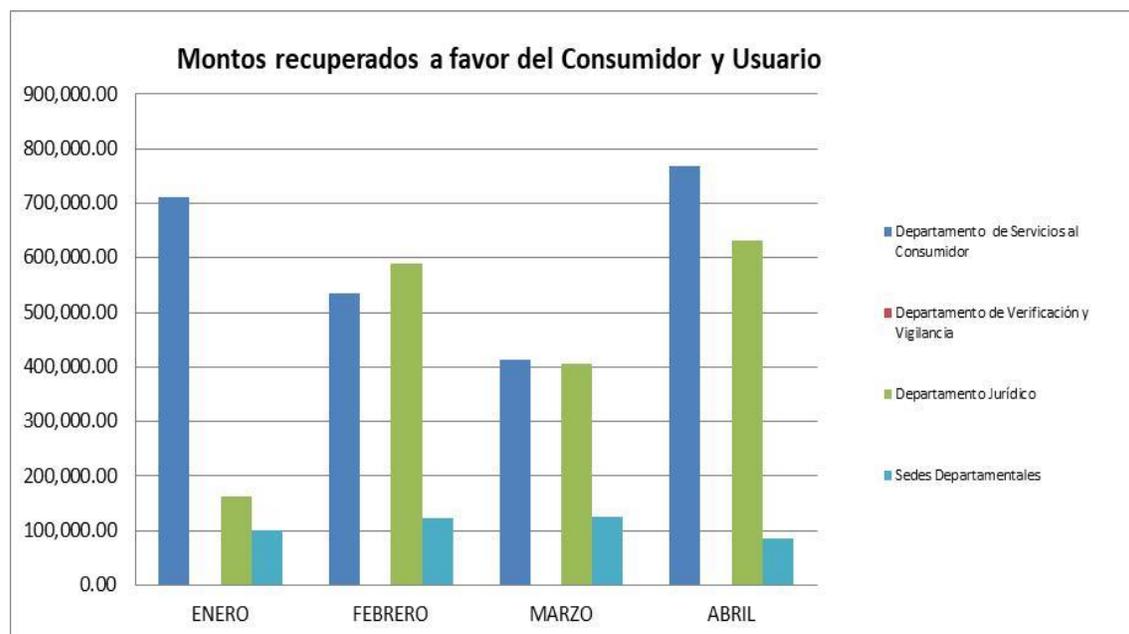
Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de cuatro millones seiscientos cincuenta y tres mil ochocientos ochenta y nueve quetzales con veintinueve y centavos (Q.4,653,889.29). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.4,220,429.23 y las Sedes Departamentales Q.433,460.06, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**  
**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

	Departamento de Servicios al Consumidor	Departamento de Verificación y Vigilancia	Departamento Jurídico	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
<b>Enero</b>						
Reembolso monetario	433,640.80	0.00	26,991.00	460,631.80	40,240.27	<b>500,872.07</b>
Restitución de bienes	278,747.57	0.00	135,659.95	414,407.52	60,894.39	<b>475,301.91</b>
Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	<b>0.00</b>
<b>ENERO</b>	<b>712,388.37</b>	<b>0.00</b>	<b>162,650.95</b>	<b>875,039.32</b>	<b>101,134.66</b>	<b>976,173.98</b>
<b>Febrero</b>						
Reembolso monetario	270,613.53	0.00	156,737.68	427,351.21	54,018.11	481,369.32
Restitución de bienes	265,107.22	0.00	431,906.86	697,014.08	68,117.12	765,131.20
Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>FEBRERO</b>	<b>535,720.75</b>	<b>0.00</b>	<b>588,644.54</b>	<b>1,124,365.29</b>	<b>122,135.23</b>	<b>1,246,500.52</b>
<b>Marzo</b>						
Reembolso monetario	312,630.73	0.00	102,578.20	415,208.93	37,785.85	452,994.78
Restitución de bienes	100,470.26	0.00	304,187.71	404,657.97	86,627.17	491,285.14
Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>MARZO</b>	<b>413,100.99</b>	<b>0.00</b>	<b>406,765.91</b>	<b>819,866.90</b>	<b>124,413.02</b>	<b>944,279.92</b>
<b>Abril</b>						
Reembolso monetario	555,646.92	0.00	385,214.20	940,861.12	32,394.19	973,255.31
Restitución de bienes	155,820.07	0.00	246,447.73	402,267.80	53,182.96	455,450.76
Rescisión de contratos	58,028.80	0.00	0.00	58,028.80	200.00	58,228.80
<b>ABRIL</b>	<b>769,495.79</b>	<b>0.00</b>	<b>631,661.93</b>	<b>1,401,157.72</b>	<b>85,777.15</b>	<b>1,486,934.87</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,430,705.90</b>	<b>0.00</b>	<b>1,789,723.33</b>	<b>4,220,429.23</b>	<b>433,460.06</b>	<b>4,653,889.29</b>

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

**Grafico 3**



## Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En abril, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó:

- 1) Seminario virtual por el Día de la Eliminación Racial “La Protección del Consumidor” y
- 2) Capacitación virtual “Derechos de los Consumidores y cumplimiento de las obligaciones de los proveedores” participando 152 personas.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 10 conferencias, asistieron 24 personas y se distribuyeron 399 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 8**  
**Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	2	10	12
Asistentes a conferencias	152	24	176
Material Distribuido	0	399	399

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

En lo que va del año, se han realizado 192 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 1,640 personas, asimismo, se distribuyeron 5,659 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**  
**Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo**  
**Enero - Abril**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	7	185	192
Asistentes a conferencias	655	985	1,640
Material Distribuido	862	4,797	5,659

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

## Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

En abril se autorizaron 788 libros de quejas, 435 en la Sede Central y 353 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 55 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 16 en la Sede Central y 39 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 186 expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 10**  
**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	435	353	788
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	16	39	55
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	186	0	186

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

En lo que va del año, se han autorizado 3,123 libros de quejas; 1,796 en la Sede Central y 1,327 en las Sedes Departamentales, se han recibido 222 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 98 en la Sede Central y 124 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,263 expedientes.

**Cuadro 11**  
**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje**  
**Enero – Abril**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	1,796	1,327	3,123
Expedientes de Contratos de Adhesión	98	124	222
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,263	0	2,263

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

**Gráfico 4**



## Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes de abril en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12  
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	599	3,023
Exhibición de Precios	420	2,883
Etiquetado General de Productos	572	1,633
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	0	0
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	39	136
Plantas y Expendios de Gas	0	1
Publicidad Engañosa	135	516
Precios de Canasta Básica	1,187	5,363
Monitoreos de otros productos	508	1,847
Precios de Combustibles	512	2,358
Precios de Gas Propano	415	1,931
Colegios	1	48
Verificación Plan Belén	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

## Plan Centinela

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

**Cuadro 13  
Verificaciones Plan Centinela  
Combustibles**

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA	7	1	1	57	0	7
FEBRERO	GUATEMALA	40	0	0	353	0	40
MARZO	SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, BAJA VERAPAZ, ALTA VERAPAZ E IZABAL	50	0	0	430	7	50
ABRIL	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, ESCUINTLA, SUCHITEPEQUEZ Y RETALHULEU	39	1	1	295	4	39
<b>TOTAL</b>		<b>136</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1,135</b>	<b>11</b>	<b>136</b>

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

## Proceso Jurídico Sancionatorio

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

**Cuadro 14  
Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
<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.)	0	<b>0</b>
Por quejas	13	<b>71</b>
Apercibimientos escritos/públicos	5	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>81</b>

Fuente: Departamento Jurídico

En abril, el Departamento Jurídico emitió resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión, en lo que respecta al Departamento de Verificación y Vigilancia no emitió dictámenes técnicos como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 15  
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y  
Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje**

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	11	137
Emisión de Dictámenes Técnicos	0	1,838
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>1,975</b>

Fuente: Departamentos Jurídico y Verificación y Vigilancia