



Informe Estadístico

DICIEMBRE 2021

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 506 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 46% fueron contra comercios; el 13% contra almacenes; el 11% contra telefonía y el 30% 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	201	32	233	46%
Colegios y Universidades	9	1	10	2%
Almacenes	68	0	68	13%
Telefonía	56	0	56	11%
Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
Bancos	16	3	19	4%
Energía Eléctrica	4	13	17	3%
Construcciones/Inmobiliarias	16	2	18	4%
Tarjetas de Crédito	3	1	4	1%
Combustible	5	0	5	1%
Servicio de Agua	5	1	6	1%
Tiempos compartidos	13	0	13	3%
Cafeterías y Otros	17	0	17	3%
Hotelería	1	0	1	0%
Transporte	3	0	3	1%
Prestamos	9	0	9	2%
Aseguradoras	4	0	4	1%
Servicio de Cable	8	0	8	2%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Canasta Básica	9	0	9	2%
Hospitales	1	0	1	0%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	1	0	1	0%
Asociación Civil	1	0	1	0%
TOTAL	453	53	506	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

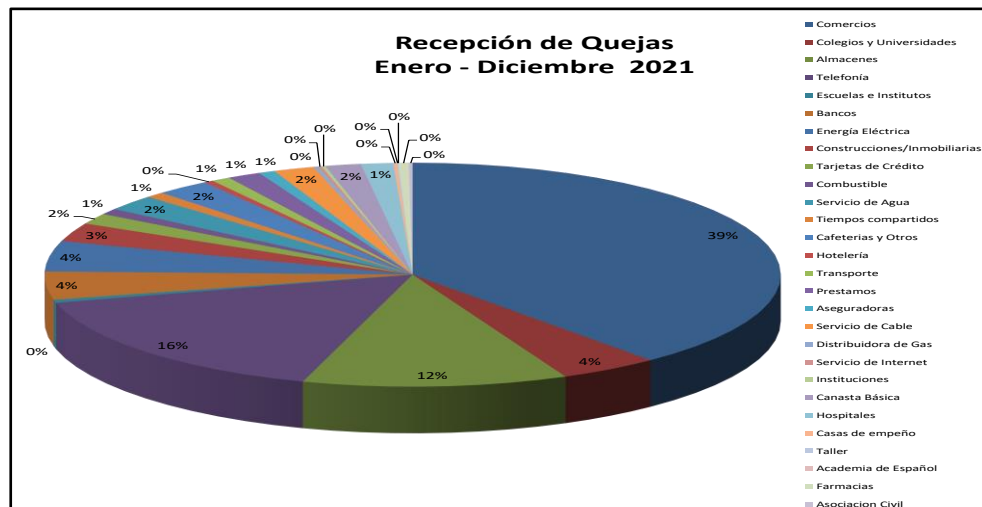
En el año, se recibieron 12,338 quejas; 11,373 en la Sede Central y 965 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Diciembre 2021

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	4,317	473	4,790	39%
Colegios y Universidades	482	56	538	4%
Almacenes	1,434	1	1,435	12%
Telefonía	1,956	36	1,992	16%
Escuelas e Institutos	43	11	54	0%
Bancos	478	22	500	4%
Energía Eléctrica	238	305	543	4%
Construcciones/Inmobiliarias	320	13	333	3%
Tarjetas de Crédito	173	18	191	2%
Combustible	107	0	107	1%
Servicio de Agua	266	13	279	2%
Tiempos compartidos	99	3	102	1%
Cafeterías y Otros	292	0	292	2%
Hotelería	52	0	52	0%
Transporte	101	1	102	1%
Prestamos	182	0	182	1%
Aseguradoras	86	2	88	1%
Servicio de Cable	219	2	221	2%
Distribuidora de Gas	26	0	26	0%
Servicio de Internet	11	8	19	0%
Instituciones	21	0	21	0%
Canasta Básica	193	0	193	2%
Hospitales	173	1	174	1%
Casas de empeño	19	0	19	0%
Taller	8	0	8	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	56	0	56	0%
Asociación Civil	21	0	21	0%
TOTAL	11,373	965	12,338	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1





Documentación y Resolución de Quejas

En diciembre se documentaron 608 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 555 quejas y en Sedes Departamentales 53 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	555	53	608

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En el año, se documentaron 6,046 quejas; 5,081 en la Sede Central y 965 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Diciembre 2021

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	5,081	965	6,046

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En diciembre se resolvieron 103 quejas: 28 por mediación y 75 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 86; y en las Sedes Departamentales 17. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 3,088 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	21			7	28
Conciliaciones	43	22	0	10	75
	64	22	0	17	103
Asesorías y Consultas	3,088				3,088
Total	3,088				3,088

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



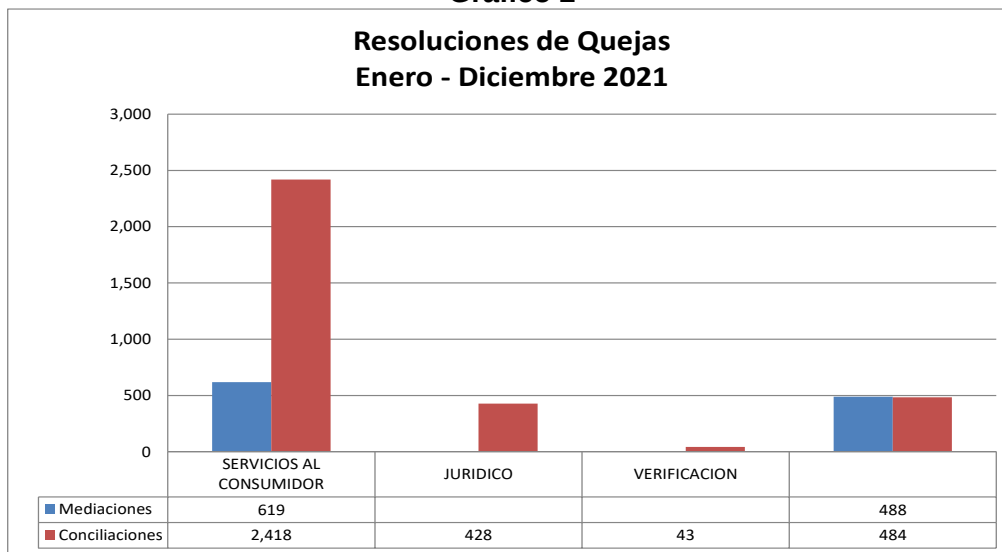
En el año 2021, se resolvieron 4,480 quejas; 1,107 resueltas por mediación y 3,373 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 3,508; y en las Sedes Departamentales 972. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 9,524 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Diciembre

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	619			488	1,107
Conciliaciones	2,418	428	43	484	3,373
Total	3,037	428	43	972	4,480
Asesorías y Consultas	9,524				9,524
TOTAL	9,524				9,524

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 quince millones cuatrocientos doce mil doscientos noventa y dos quetzales con sesenta centavos (Q.15,412,292.60). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.13,258,176.38 y las Sedes Departamentales Q.2,154,116.22, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:



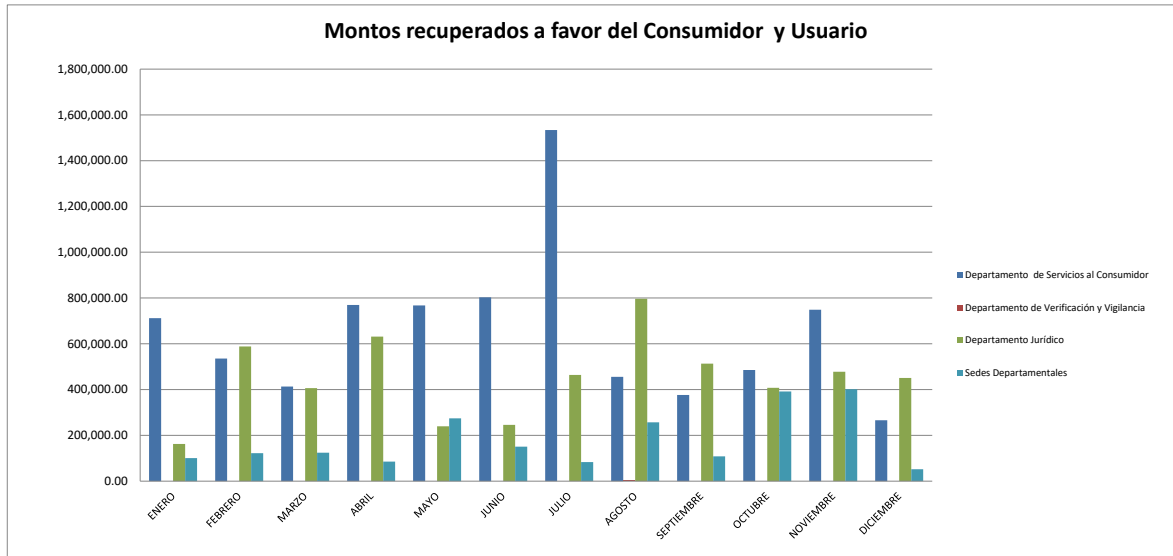
Cuadro 7
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

		Departamento de Servicios al Consumidor	Departamento de Verificación y Vigilancia	Departamento Jurídico	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
Enero							
	Reembolso monetario	433,640.80	0.00	26,991.00	460,631.80	40,240.27	500,872.07
	Restitución de bienes	278,747.57	0.00	135,659.95	414,407.52	60,894.39	475,301.91
	Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	ENERO	712,388.37	0.00	162,650.95	875,039.32	101,134.66	976,173.98
Febrero							
	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
	FEBRERO	535,720.75	0.00	588,644.54	1,124,365.29	122,135.23	1,246,500.52
Marzo							
	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
	MARZO	413,100.99	0.00	406,765.91	819,866.90	124,413.02	944,279.92
Abril							
	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
	ABRIL	769,495.79	0.00	631,661.93	1,401,157.72	85,777.15	1,486,934.87
Mayo							
	Reembolso monetario	400,805.65	0.00	182,795.55	583,601.20	99,052.72	682,653.92
	Restitución de bienes	256,976.04	0.00	57,333.95	314,309.99	172,440.74	486,750.73
	Rescisión de contratos	109,725.92	0.00	0.00	109,725.92	2,930.66	112,656.58
	MAYO	767,507.61	0.00	240,129.50	1,007,637.11	274,424.12	1,282,061.23
Junio							
	Reembolso monetario	536,610.99	0.00	125,624.70	662,235.69	48,006.20	710,241.89
	Restitución de bienes	237,038.61	0.00	120,524.00	357,562.61	63,213.73	420,776.34
	Rescisión de contratos	29,400.00	0.00	0.00	29,400.00	39,701.77	69,101.77
	JUNIO	803,049.60	0.00	246,148.70	1,049,198.30	150,921.70	1,200,120.00
Julio							
	Reembolso monetario	1,386,577.58	0.00	0.00	1,386,577.58	17,698.87	1,404,276.45
	Restitución de bienes	147,141.16	0.00	464,406.39	611,547.55	58,170.00	669,717.55
	Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	8,000.00	8,000.00
	JULIO	1,533,718.74	0.00	464,406.39	1,998,125.13	83,868.87	2,081,994.00
Agosto							
	Reembolso monetario	287,120.44	2,239.00	479,862.00	769,221.44	163,365.00	932,586.44
	Restitución de bienes	140,968.96	0.00	316,749.00	457,717.96	75,621.89	533,339.85
	Rescisión de contratos	28,000.00	0.00	0.00	28,000.00	18,236.00	46,236.00
	AGOSTO	456,089.40	2,239.00	796,611.00	1,254,939.40	257,222.89	1,512,162.29
Septiembre							
	Reembolso monetario	219,212.04	0.00	404,147.39	623,359.43	62,996.06	686,355.49
	Restitución de bienes	126,699.46	0.00	62,240.00	188,939.46	41,847.44	230,786.90
	Rescisión de contratos	30,420.00	0.00	47,275.00	77,695.00	3,764.00	81,459.00
	SEPTIEMBRE	376,331.50	0.00	513,662.39	889,993.89	108,607.50	998,601.39
Octubre							
	Reembolso monetario	315,836.84	0.00	197,793.40	513,630.24	90,778.25	604,408.49
	Restitución de bienes	122,390.17	0.00	186,100.00	308,490.17	297,227.44	605,717.61
	Rescisión de contratos	47,625.95	0.00	24,000.00	71,625.95	3,825.00	75,450.95
	OCTUBRE	485,852.96	0.00	407,893.40	893,746.36	391,830.69	1,285,577.05
Noviembre							
	Reembolso monetario	351,051.17	0.00	405,078.75	756,129.92	29,752.46	785,882.38
	Restitución de bienes	93,286.77	0.00	73,126.03	166,412.80	360,312.78	526,725.58
	Rescisión de contratos	304,543.40	0.00	0.00	304,543.40	11,464.14	316,007.54
	NOVIEMBRE	748,881.34	0.00	478,204.78	1,227,086.12	401,529.38	1,628,615.50
Diciembre							
	Reembolso monetario	155,909.90	0.00	377,414.19	533,324.09	8,743.00	542,067.09
	Restitución de bienes	92,534.41	0.00	73,228.34	165,762.75	43,508.01	209,270.76
	Rescisión de contratos	17,934.00	0.00	0.00	17,934.00	0.00	17,934.00
	DICIEMBRE	266,378.31	0.00	450,642.53	717,020.84	52,251.01	769,271.85
TOTAL		7,868,515.36	2,239.00	5,387,422.02	13,258,176.38	2,154,116.22	15,412,292.60

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 diciembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 3 capacitaciones, dos presenciales y una virtual al personal de la Escuela Nacional Centroamericana de Agricultura –ENCA- de Bárcenas, Villa Nueva, Módulos 1, 2 y 3, participando en total 132 personas, se distribuyó 7,035 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 303 conferencias, asistieron 4,530 personas y se distribuyeron 5,534 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 8
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	3	303	306
Asistentes a conferencias	132	4,530	4,662
Material Distribuido	7,035	5,534	12,569

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

En el año, se realizaron 950 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 21,623 personas, asimismo, se distribuyeron 53,556 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:



Cuadro 9
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Diciembre

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	59	891	950
Asistentes a conferencias	10,428	11,195	21,623
Material Distribuido	34,882	18,674	53,556

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 diciembre se autorizaron 759 libros de quejas, 548 en la Sede Central y 211 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 37 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 21 en la Sede Central y 16 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 339 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	548	211	759
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	21	16	37
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	339	0	339

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

En el año, se autorizaron 10,463 libros de quejas; 6,297 en la Sede Central y 4,166 en las Sedes Departamentales; se recibieron 734 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 380 en la Sede Central y 354 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 4,351 expedientes.

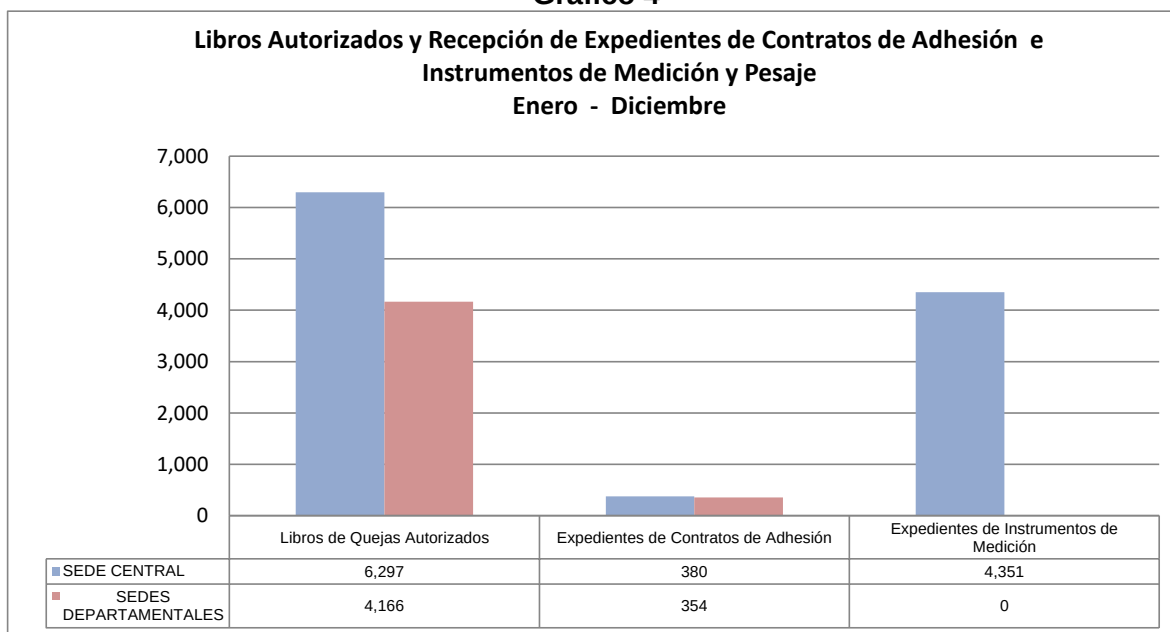


Cuadro 11
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e
Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Diciembre

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	6,297	4,166	10,463
Expedientes de Contratos de Adhesión	380	354	734
Expedientes de Instrumentos de Medición	4,351	0	4,351

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 diciembre en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:



Cuadro 12
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	455	10,204
Exhibición de Precios	134	7,185
Etiquetado General de Productos	245	6,620
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	0	8
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	30	527
Plantas y Expendios de Gas	23	123
Publicidad Engañosa	2	2,084
Precios de Canasta Básica	985	15,575
Monitoreos de otros productos	379	6,301
Precios de Combustibles	665	8,268
Precios de Gas Propano	351	6,435
Colegios	2	79
Verificación Plan Belén	41	41

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

En el marco de este plan, en diciembre 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, ESQUINTLA, SUCHITEPEQUEZ Y RETALHULEU	39	1	1	295	4	39
MAYO	GUATEMALA	43	1	1	386	0	43
JUNIO	QUETZALTENANGO	45	0	0	435	12	45
JULIO	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, SUCHITEPEQUEZ Y PETEN	48	5	5	382	7	48
AGOSTO	GUATEMALA, SANTA ROSA, SUCHITEPEQUEZ, CHICUMULA, JALAPA Y JUTIAPA	53	0	0	385	8	53
SEPTIEMBRE	GUATEMALA, ESCUINTLA Y RETALHULEU	40	2	2	261	5	40
OCTUBRE	GUATEMALA, SOLOLA, HUEHUETENANGO Y ZACAPA	70	3	3	482	14	70
NOVIEMBRE	GUATEMALA, EL PROGRESO, SOLOLA, TOTONICAPÁN Y ALTA VERAPAZ	62	3	3	458	6	62
DICIEMBRE	GUATEMALA, SUCHITEPEQUEZ, RETALHULEU, BAJA VERAPAZ Y ALTA VERAPAZ	30				10	30
TOTAL		527	16	16	3,924	73	527

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 14
Sanciones Impuestas

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	5
Por quejas	7	138
Apercibimientos escritos/públicos	1	12
TOTAL	8	155

Fuente: Departamento Jurídico

En diciembre, el Departamento Jurídico emitió resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión, en lo que respecta al Departamento de Verificación y Vigilancia 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	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	62	470
Emisión de Dictámenes Técnicos	339	4,262
TOTAL	401	4,732

Fuente: Departamentos Jurídico y Verificación y Vigilancia