

# Informe Estadístico FEBRERO 2021

## Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,267 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 43% fueron contra comercios; el 11% por Telefonía; el 10% por Almacenes; y el 36% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

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

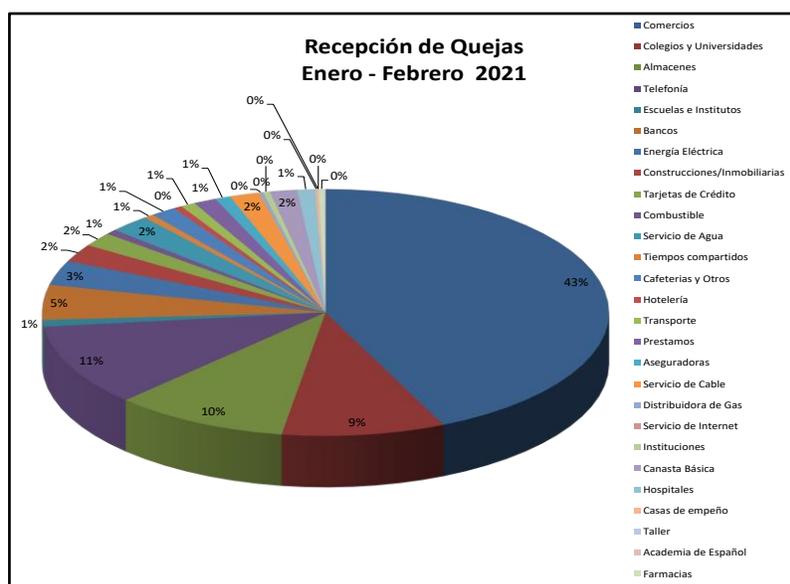
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	512	37	549	43%
Colegios y Universidades	89	26	115	9%
Almacenes	129	0	129	10%
Telefonía	142	3	145	11%
Escuelas e Institutos	12	0	12	1%
Bancos	49	2	51	4%
Energía Eléctrica	19	17	36	3%
Construcciones/Inmobiliarias	40	1	41	3%
Tarjetas de Crédito	20	3	23	2%
Combustible	5	0	5	0%
Servicio de Agua	37	0	37	3%
Tiempos compartidos	3	0	3	0%
Cafeterías y Otros	14	0	14	1%
Hotelería	6	0	6	0%
Transporte	5	0	5	0%
Prestamos	19	0	19	1%
Aseguradoras	9	0	9	1%
Servicio de Cable	22	0	22	2%
Distribuidora de Gas	4	0	4	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	4	0	4	0%
Canasta Básica	13	0	13	1%
Hospitales	14	0	14	1%
Casas de empeño	3	0	3	0%
Taller	1	0	1	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	2	0	2	0%
Asociacion Civil	5	0	5	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1,178</b>	<b>89</b>	<b>1,267</b>	<b>100%</b>

En lo que va del año, se han recibido 2,627 quejas; 2,460 en la Sede Central y 167 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

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

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	1,063	69	1,132	43%
Colegios y Universidades	207	37	244	9%
Almacenes	261	0	261	10%
Telefonía	276	5	281	11%
Escuelas e Institutos	20	3	23	1%
Bancos	116	4	120	5%
Energía Eléctrica	43	42	85	3%
Construcciones/Inmobiliarias	60	1	61	2%
Tarjetas de Crédito	44	4	48	2%
Combustible	17	0	17	1%
Servicio de Agua	60	1	61	2%
Tiempos compartidos	15	0	15	1%
Cafeterías y Otros	38	0	38	1%
Hotelería	13	0	13	0%
Transporte	22	0	22	1%
Prestamos	34	0	34	1%
Aseguradoras	22	1	23	1%
Servicio de Cable	45	0	45	2%
Distribuidora de Gas	6	0	6	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	10	0	10	0%
Canasta Básica	41	0	41	2%
Hospitales	27	0	27	1%
Casas de empeño	4	0	4	0%
Taller	1	0	1	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	10	0	10	0%
Asociación Civil	5	0	5	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2,460</b>	<b>167</b>	<b>2,627</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1**



## Documentación y Resolución de Quejas

En febrero se documentaron 315 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 226 quejas y en Sedes Departamentales 89 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	ENERO		
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	226	89	315

En lo que va del año, se han documentado 814 quejas; 647 en la Sede Central y 167 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	647	167	814

En febrero se resolvieron 304 quejas: 57 por mediación y 247 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 217; y en las Sedes Departamentales 87. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 305 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

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

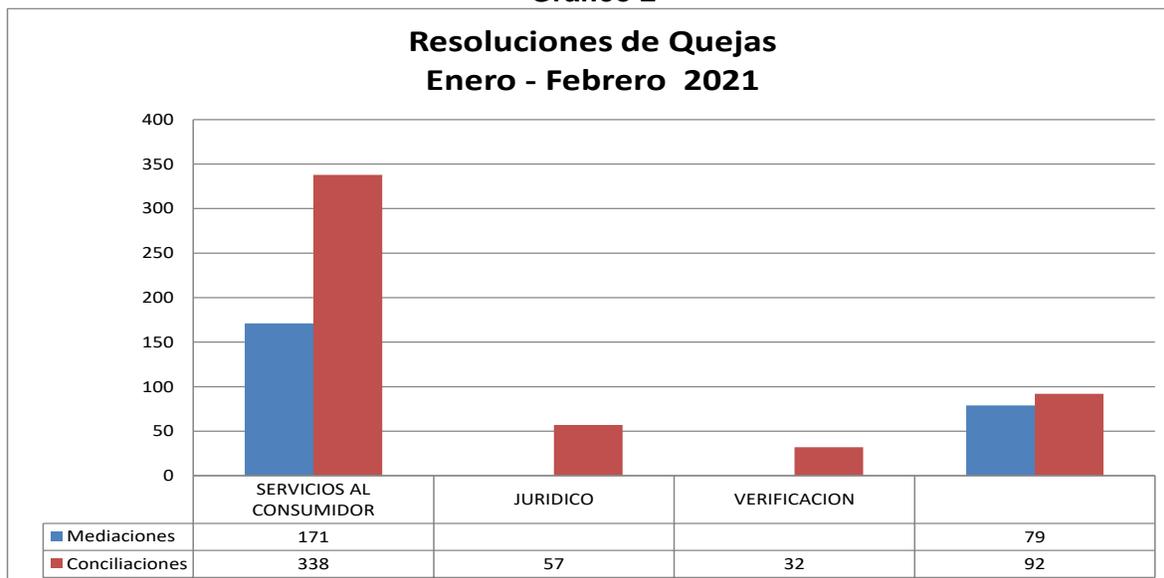
ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SEDE CENTRAL	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	18			39	57
Conciliaciones	128	39	32	48	247
	146	39	32	87	304
Asesorías y Consultas	305				305
<b>Total</b>	<b>305</b>				<b>305</b>

En lo que va del año 2021, se han resuelto 769 quejas; 250 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 519 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 598; y en las Sedes Departamentales 171. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 641 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	171			79	250
Conciliaciones	338	57	32	92	519
<b>Total</b>	<b>509</b>	<b>57</b>	<b>32</b>	<b>171</b>	<b>769</b>
Asesorías y Consultas	641				641
<b>TOTAL</b>	<b>641</b>				<b>641</b>

**Gráfico 2**



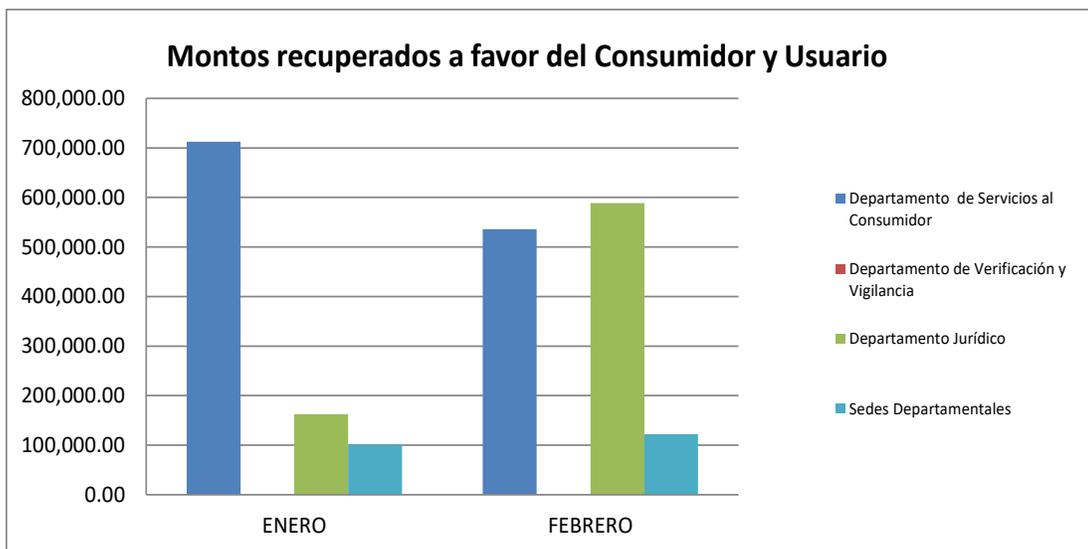
### Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de dos millones doscientos veintidós mil seiscientos setenta y cuatro quetzales con cincuenta centavos (Q.2,222,674.50). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.1,999,404.61. y las Sedes Departamentales Q.223,269.89, 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>TOTAL</b>	<b>1,248,109.12</b>	<b>0.00</b>	<b>751,295.49</b>	<b>1,999,404.61</b>	<b>223,269.89</b>	<b>2,222,674.50</b>

**Gráfico 3**



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

En febrero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 2 conferencias: 1) Con la Coordinadora Nacional del Microempresario de Guatemala –CONMIGUAT- y 2) En el Colegio Kingston, Zona 1, (Directores de Establecimientos Educativos Privados), asistiendo 27 personas y se distribuyeron 162 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifolios, cuadrifolios, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 7 conferencias, asistieron 84 personas y se distribuyeron 475 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifolios, cuadrifolios, 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	7	9
Asistentes a conferencias	27	84	111
Material Distribuido	162	475	637

En lo que va del año, se han realizado 138 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 808 personas, asimismo, se distribuyeron 3,863 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	2	136	138
Asistentes a conferencias	27	781	808
Material Distribuido	162	3,701	3,863

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

En febrero se autorizaron 994 libros de quejas, 576 en la Sede Central y 418 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 74 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 39 en la Sede Central y 35 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 1,016 expedientes, como se detalla a continuación.

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

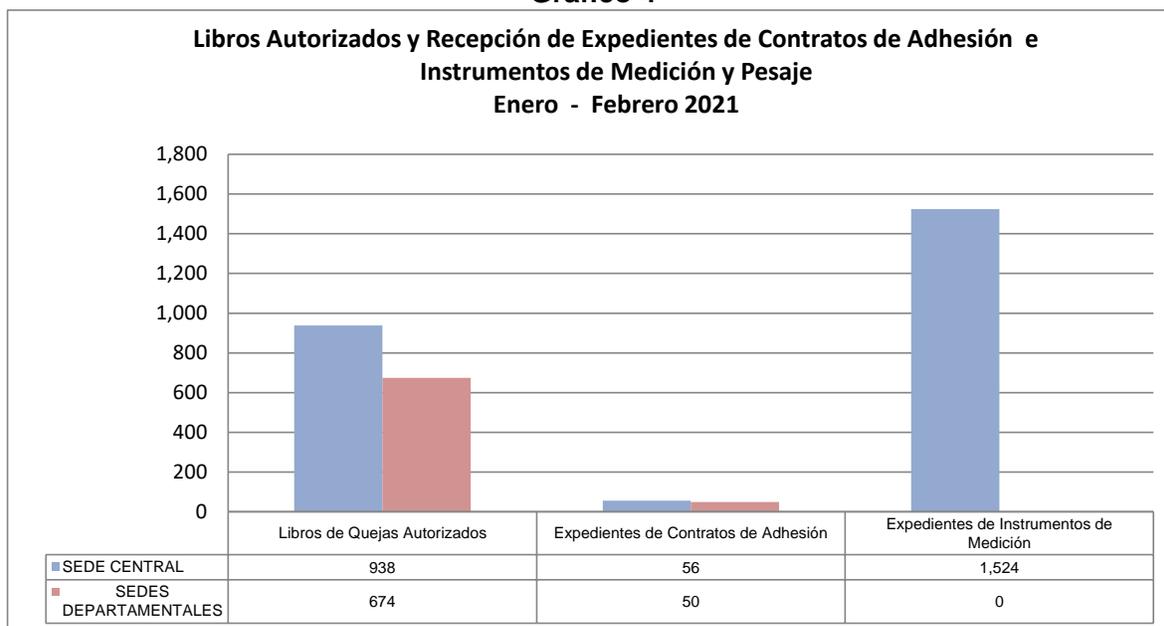
LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	576	418	994
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	39	35	74
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	1,016	0	1,016

En lo que va del año, se han autorizado 1,612 libros de quejas; 938 en la Sede Central y 674 en las Sedes Departamentales, se han recibido 106 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 56 en la Sede Central y 50 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,524 expedientes.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	938	674	1,612
Expedientes de Contratos de Adhesión	56	50	106
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,524	0	1,524

**Gráfico 4**



## Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 12  
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	1,768	2,107
Exhibición de Precios	2,066	2,229
Etiquetado General de Productos	480	808
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	0	0
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	40	47
Plantas y Expendios de Gas	1	1
Publicidad Engañosa	381	381
Precios de Canasta Básica	1,377	2,855
Monitoreos de otros productos	455	922
Precios de Combustibles	712	1,221
Precios de Gas Propano	561	978
Colegios	32	41
Verificación Plan Belén	0	0

### Plan Centinela

En el marco de este plan, en febrero 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
<b>TOTAL</b>		<b>47</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>410</b>	<b>0</b>	<b>47</b>

## Proceso Jurídico Sancionatorio

En febrero no se impusieron sanciones por el Departamento Jurídico, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 14  
Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	FEBRERO	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	0	<b>50</b>
Apercibimientos escritos/públicos	0	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>55</b>

En febrero, los Departamentos Jurídico y Verificación y Vigilancia no emitieron resoluciones ni dictámenes técnicos respectivamente, 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	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	0	126
Emisión de Dictámenes Técnicos	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>126</b>