

Informe Estadístico JULIO 2021

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 925 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 40% fueron contra comercios; el 17% por Almacenes; el 13% por 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	325	43	368	40%
Colegios y Universidades	24	2	26	3%
Almacenes	153	0	153	17%
Telefonía	112	4	116	13%
Escuelas e Institutos	0	2	2	0%
Bancos	33	2	35	4%
Energía Eléctrica	19	27	46	5%
Construcciones/Inmobiliarias	35	4	39	4%
Tarjetas de Crédito	4	0	4	0%
Combustible	6	0	6	1%
Servicio de Agua	13	2	15	2%
Tiempos compartidos	8	0	8	1%
Cafeterías y Otros	19	0	19	2%
Hotelería	4	0	4	0%
Transporte	8	0	8	1%
Prestamos	15	0	15	2%
Aseguradoras	3	0	3	0%
Servicio de Cable	12	0	12	1%
Distribuidora de Gas	4	0	4	0%
Servicio de Internet	1	1	2	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Canasta Básica	10	0	10	1%
Hospitales	18	0	18	2%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	2	0	2	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	8	0	8	1%
Asociación Civil	1	0	1	0%
TOTAL	838	87	925	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

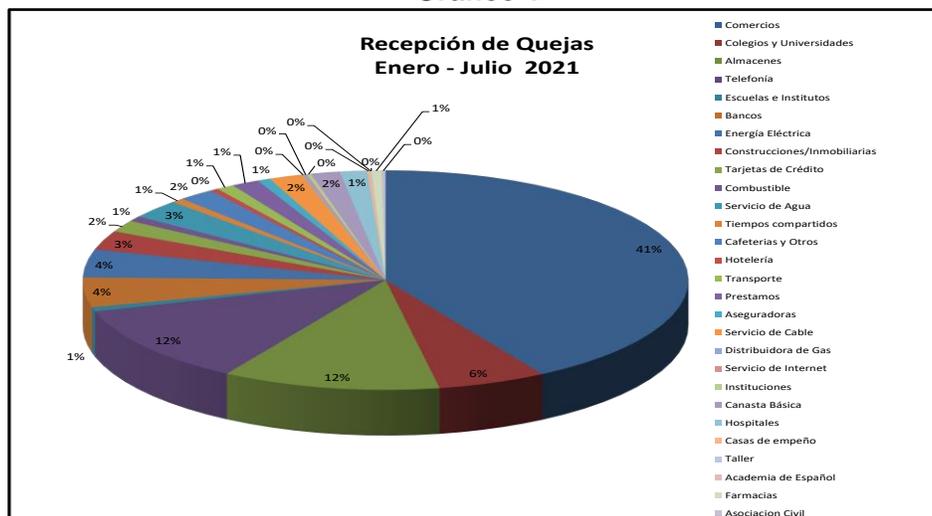
En lo que va del año, se han recibido 7,441 quejas; 6,879 en la Sede Central y 562 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

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

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	2,799	278	3,077	41%
Colegios y Universidades	386	45	431	6%
Almacenes	864	1	865	12%
Telefonía	841	23	864	12%
Escuelas e Institutos	36	10	46	1%
Bancos	313	13	326	4%
Energía Eléctrica	154	153	307	4%
Construcciones/Inmobiliarias	201	8	209	3%
Tarjetas de Crédito	118	11	129	2%
Combustible	59	0	59	1%
Servicio de Agua	196	9	205	3%
Tiempos compartidos	49	1	50	1%
Cafeterías y Otros	141	0	141	2%
Hotelería	34	0	34	0%
Transporte	70	1	71	1%
Prestamos	111	0	111	1%
Aseguradoras	48	2	50	1%
Servicio de Cable	132	1	133	2%
Distribuidora de Gas	13	0	13	0%
Servicio de Internet	3	5	8	0%
Instituciones	16	0	16	0%
Canasta Básica	116	0	116	2%
Hospitales	107	1	108	1%
Casas de empeño	12	0	12	0%
Taller	5	0	5	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	39	0	39	1%
Asociacion Civil	16	0	16	0%
TOTAL	6,879	562	7,441	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En julio se documentaron 487 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 400 quejas y en Sedes Departamentales 87 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	400	87	487

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 3,353 quejas; 2,791 en la Sede Central y 562 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Julio 2021

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	2,791	562	3,353

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En julio se resolvieron 335 quejas: 47 por mediación y 288 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 286; y en las Sedes Departamentales 49. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 284 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	28			19	47
Conciliaciones	240	18	0	30	288
	268	18	0	49	335
Asesorías y Consultas	284				284
Total	284				284

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

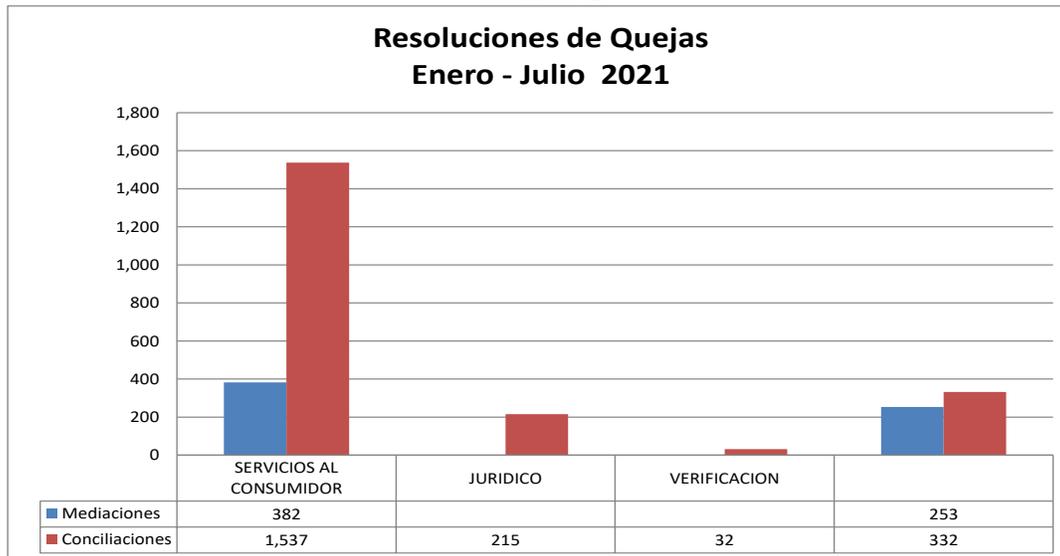
En lo que va del año 2021, se han resuelto 2,751 quejas; 635 resueltas por mediación y 2,116 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,166; y en las Sedes Departamentales 585. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 2,229 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero - Julio

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	382			253	635
Conciliaciones	1,537	215	32	332	2,116
Total	1,919	215	32	585	2,751
Asesorías y Consultas	2,229				2,229
TOTAL	2,229				2,229

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

Grafico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

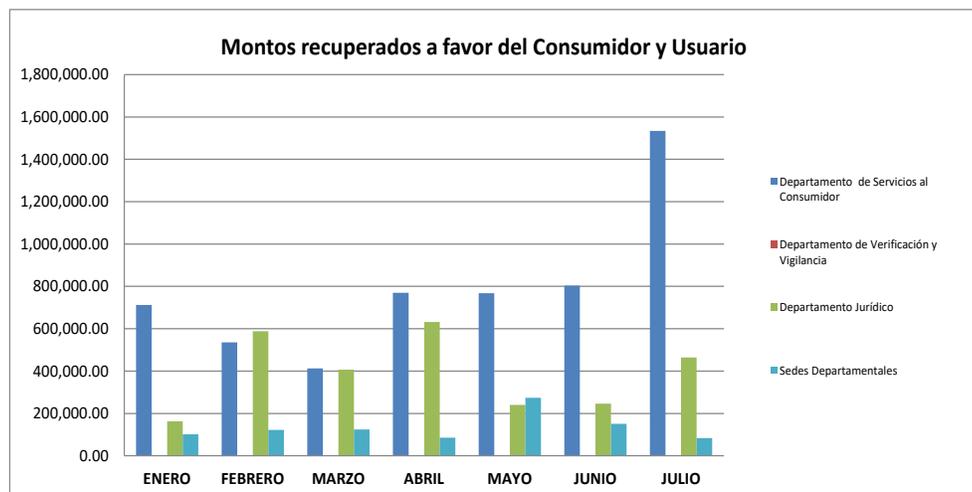
Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de nueve millones doscientos dieciocho mil sesenta y cuatro quetzales con cincuenta y dos centavos (Q.9,218,064.52). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.8,275,389.77 y las Sedes Departamentales Q.942,674.75, 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
TOTAL	5,534,981.85	0.00	2,740,407.92	8,275,389.77	942,674.75	9,218,064.52

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 julio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó capacitaciones de manera presencial en: Cámara de Comercio Filial Suchitepéquez; Tiendas de Museo; Grupo de emprendedoras y emprendedores del Departamento de Jutiapa; y capacitaciones de manera virtual a: Personal del Ministerio de Economía (Grupo 3); Personal de la Empresa Camas FACENCO; Personal del Ministerio de la Defensa (Módulo 1); Personal de Bomberos Municipales (Módulo 1); y Personal del Ministerio de la Defensa (Módulo 2); participando en total 1,704 personas y se distribuyeron 1,086 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 64 conferencias, asistieron 1,041 personas y se distribuyeron 1,512 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	8	64	72
Asistentes a conferencias	1,704	1,041	2,745
Material Distribuido	1,086	1,512	2,598

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

En lo que va del año, se han realizado 355 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 6,398 personas, asimismo, se distribuyeron 21,706 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	34	321	355
Asistentes a conferencias	3,331	3,067	6,398
Material Distribuido	13,104	8,602	21,706

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 julio se autorizaron 973 libros de quejas, 570 en la Sede Central y 403 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 85 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 56 en la Sede Central y 29 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se 148 recibieron 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	570	403	973
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	56	29	85
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	148	0	148

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

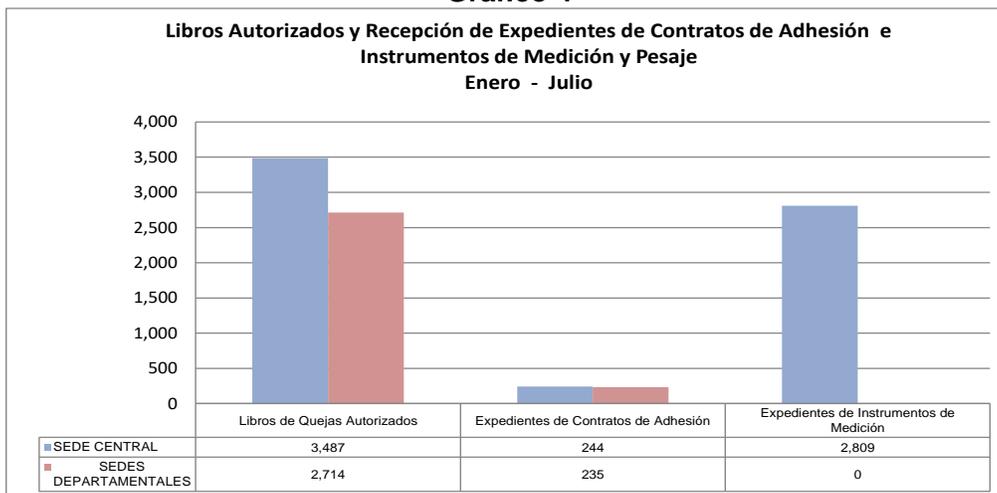
En lo que va del año, se han autorizado 6,201 libros de quejas; 3,487 en la Sede Central y 2,714 en las Sedes Departamentales, se han recibido 479 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 244 en la Sede Central y 235 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,809 expedientes.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	3,487	2,714	6,201
Expedientes de Contratos de Adhesión	244	235	479
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,809	0	2,809

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

**Cuadro 12
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	JULIO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	1,053	6,779
Exhibición de Precios	804	5,752
Etiquetado General de Productos	677	3,558
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	0	8
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	48	272
Plantas y Expendios de Gas	27	54
Publicidad Engañosa	290	1,759
Precios de Canasta Básica	1,408	9,559
Monitoreos de otros productos	514	3,375
Precios de Combustibles	789	4,237
Precios de Gas Propano	492	3,804
Colegios	7	65
Verificación Plan Belén	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

En el marco de este plan, en julio 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
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
TOTAL		272	8	8	2,338	30	272

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 14
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	JULIO	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	0	99
Apercibimientos escritos/públicos	0	10
TOTAL	0	109

Fuente: Departamento Jurídico

En julio, 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	JULIO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	16	236
Emisión de Dictámenes Técnicos	11	1,849
TOTAL	27	2,085

Fuente: Departamentos Jurídico y Verificación y Vigilancia