



Informe Estadístico JUNIO 2021

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 986 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 47% fueron contra comercios; el 9% por Telefonía; el 13% por Almacenes; y el 31% 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	421	44	465	47%
Colegios y Universidades	30	3	33	3%
Almacenes	124	0	124	13%
Telefonía	86	5	91	9%
Escuelas e Institutos	4	0	4	0%
Bancos	40	3	43	4%
Energía Eléctrica	19	20	39	4%
Construcciones/Inmobiliarias	33	1	34	3%
Tarjetas de Crédito	19	3	22	2%
Combustible	4	0	4	0%
Servicio de Agua	17	3	20	2%
Tiempos compartidos	11	0	11	1%
Cafeterías y Otros	19	0	19	2%
Hotelería	2	0	2	0%
Transporte	10	0	10	1%
Prestamos	20	0	20	2%
Aseguradoras	4	0	4	0%
Servicio de Cable	10	0	10	1%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Canasta Básica	13	0	13	1%
Hospitales	12	1	13	1%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	3	0	3	0%
Asociación Civil	1	0	1	0%
TOTAL	903	83	986	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

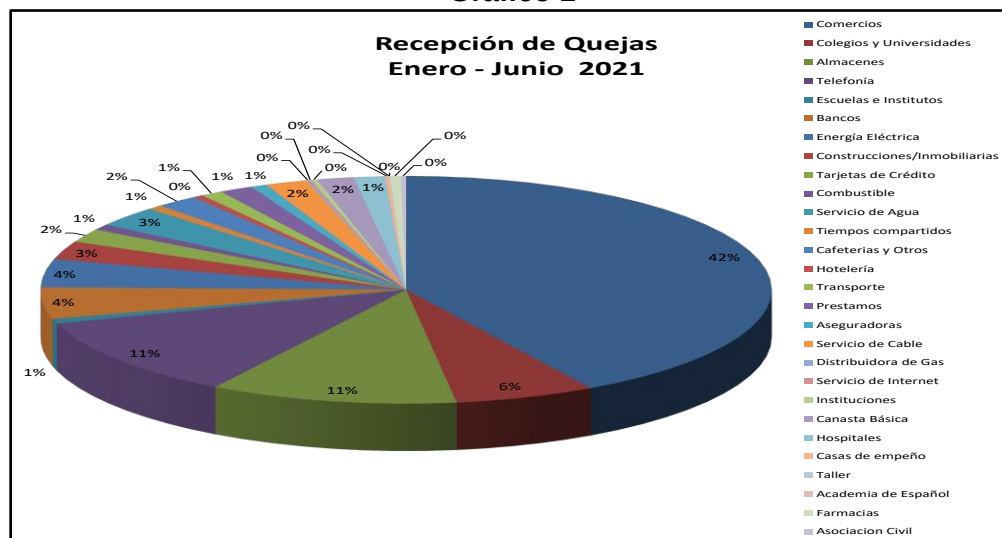
En lo que va del año, se han recibido 6,516 quejas; 6,041 en la Sede Central y 475 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Junio 2021

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	2,474	235	2,709	42%
Colegios y Universidades	362	43	405	6%
Almacenes	711	1	712	11%
Telefonía	729	19	748	11%
Escuelas e Institutos	36	8	44	1%
Bancos	280	11	291	4%
Energía Eléctrica	135	126	261	4%
Construcciones/Inmobiliarias	166	4	170	3%
Tarjetas de Crédito	114	11	125	2%
Combustible	53	0	53	1%
Servicio de Agua	183	7	190	3%
Tiempos compartidos	41	1	42	1%
Cafeterías y Otros	122	0	122	2%
Hotelería	30	0	30	0%
Transporte	62	1	63	1%
Prestamos	96	0	96	1%
Aseguradoras	45	2	47	1%
Servicio de Cable	120	1	121	2%
Distribuidora de Gas	9	0	9	0%
Servicio de Internet	2	4	6	0%
Instituciones	16	0	16	0%
Canasta Básica	106	0	106	2%
Hospitales	89	1	90	1%
Casas de empeño	11	0	11	0%
Taller	3	0	3	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	31	0	31	0%
Asociación Civil	15	0	15	0%
TOTAL	6,041	475	6,516	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En junio se documentaron 571 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 488 quejas y en Sedes Departamentales 83 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	488	83	571

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 2,866 quejas; 2,391 en la Sede Central y 475 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Junio 2021

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	2,391	475	2,866

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En junio se resolvieron 423 quejas: 93 por mediación y 330 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 349; y en las Sedes Departamentales 74. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 321 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	61			32	93
Conciliaciones	247	41	0	42	330
	308	41	0	74	423
Asesorías y Consultas	321				321
Total	321				321

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

En lo que va del año 2021, se han resuelto 2,416 quejas; 588 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,828 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,880; y en las Sedes Departamentales 536. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,945 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

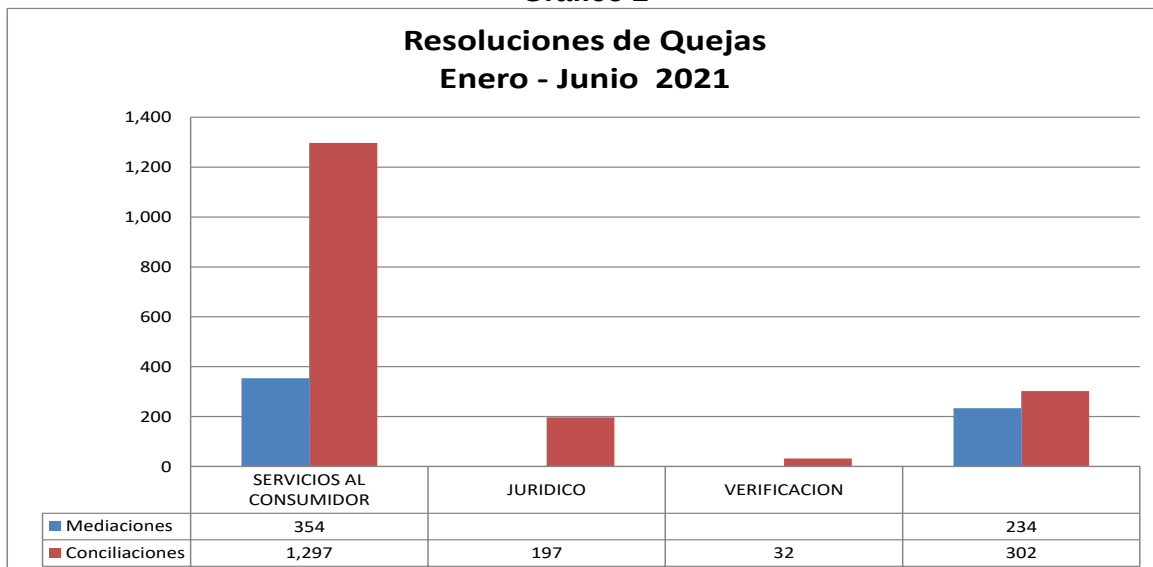


Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero - Junio

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	354			234	588
Conciliaciones	1,297	197	32	302	1,828
Total	1,651	197	32	536	2,416
Asesorías y Consultas	1,945				1,945
TOTAL	1,945				1,945

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 siete millones ciento treinta y seis mil setenta quetzales con cincuenta y dos centavos (Q.7,136,070.52). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.6,277,264.64 y las Sedes Departamentales Q.858,805.88, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

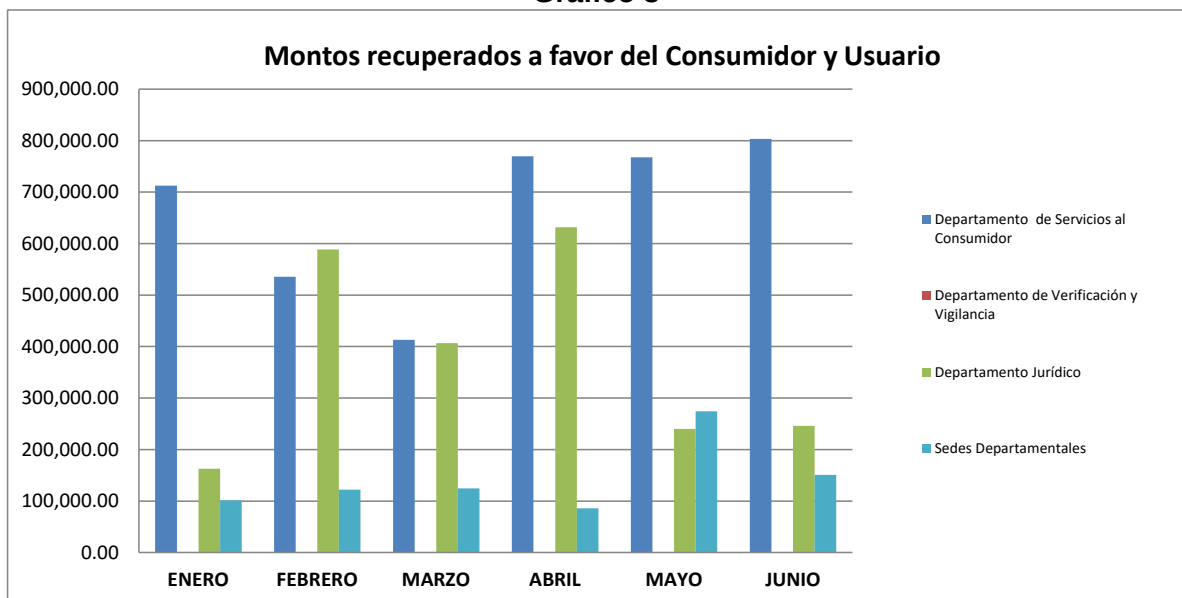


Cuadro 7
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

	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
TOTAL	4,001,263.11	0.00	2,276,001.53	6,277,264.64	858,805.88	7,136,070.52

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 junio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó capacitaciones de manera presencial en Centro Comercial Tikal Futura; Personal de Almacenes El Tigre y Capas Ciclón; Grupo Spectrum y Personal de la Empresa Rikelly, y capacitaciones de manera virtual a Personal de Excel Automotriz (Grupo 1); a Personal de Excel Automotriz (Grupo 2); al Personal del Ministerio de Economía (Grupo 1); Personal de Excel Automotriz (Grupo 3); Personal de Excel Automotriz (Grupo 4); a Estudiantes de carrera del Colegio Privado Mixto Fuente de Sabiduría, San Cristóbal Totonicapán; y al Personal del Ministerio de Economía (Grupo 2); participando en total 611 personas y se distribuyeron 9,380 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 46 conferencias, asistieron 616 personas y se distribuyeron 1,094 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	11	46	57
Asistentes a conferencias	611	616	1,227
Material Distribuido	9,380	1,094	10,474

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

En lo que va del año, se han realizado 283 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 3,653 personas, asimismo, se distribuyeron 19,108 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	26	257	283
Asistentes a conferencias	1,627	2,026	3,653
Material Distribuido	12,018	7,090	19,108

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 junio se autorizaron 1,092 libros de quejas, 590 en la Sede Central y 502 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 119 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 74 en la Sede Central y 45 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se no 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	590	502	1,092
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	74	45	119
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

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

En lo que va del año, se han autorizado 5,228 libros de quejas; 2,917 en la Sede Central y 2,311 en las Sedes Departamentales, se han recibido 394 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 188 en la Sede Central y 206 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,661 expedientes.

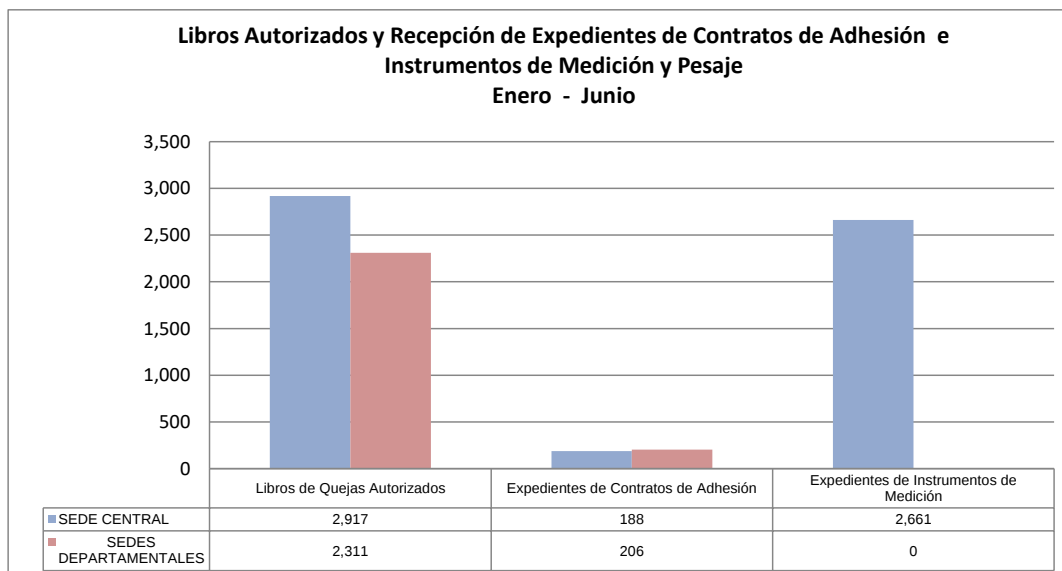
Cuadro 11
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Junio

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	2,917	2,311	5,228
Expedientes de Contratos de Adhesión	188	206	394
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,661	0	2,661

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

**Cuadro 12
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	1,246	5,726
Exhibición de Precios	997	4,948
Etiquetado General de Productos	795	2,881
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	4	8
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	45	224
Plantas y Expendios de Gas	21	27
Publicidad Engañosa	545	1,469
Precios de Canasta Básica	1,313	8,151
Monitoreos de otros productos	592	2,861
Precios de Combustibles	498	3,448
Precios de Gas Propano	648	3,312
Colegios	4	58
Verificación Plan Belén	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

En el marco de este plan, en junio 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
TOTAL		224	3	3	1,956	23	224

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 14
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	JUNIO	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 junio, 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	JUNIO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	76	220
Emisión de Dictámenes Técnicos	0	1,838
TOTAL	76	2,058

Fuente: Departamentos Jurídico y Verificación y Vigilancia