

# Informe Estadístico MAYO 2021

## Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 997 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 38% fueron contra comercios; el 11% por Telefonía; el 13% por Almacenes; y el 38% 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	331	46	377	38%
Colegios y Universidades	37	2	39	4%
Almacenes	124	1	125	13%
Telefonía	111	0	111	11%
Escuelas e Institutos	2	1	3	0%
Bancos	42	1	43	4%
Energía Eléctrica	25	18	43	4%
Construcciones/Inmobiliarias	21	2	23	2%
Tarjetas de Crédito	20	2	22	2%
Combustible	12	0	12	1%
Servicio de Agua	48	1	49	5%
Tiempos compartidos	6	1	7	1%
Cafeterías y Otros	28	0	28	3%
Hotelería	5	0	5	1%
Transporte	7	1	8	1%
Prestamos	10	0	10	1%
Aseguradoras	6	1	7	1%
Servicio de Cable	25	0	25	3%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Instituciones	3	0	3	0%
Canasta Básica	15	0	15	2%
Hospitales	27	0	27	3%
Casas de empeño	5	0	5	1%
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>919</b>	<b>78</b>	<b>997</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 5,530 quejas; 5,138 en la Sede Central y 392 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

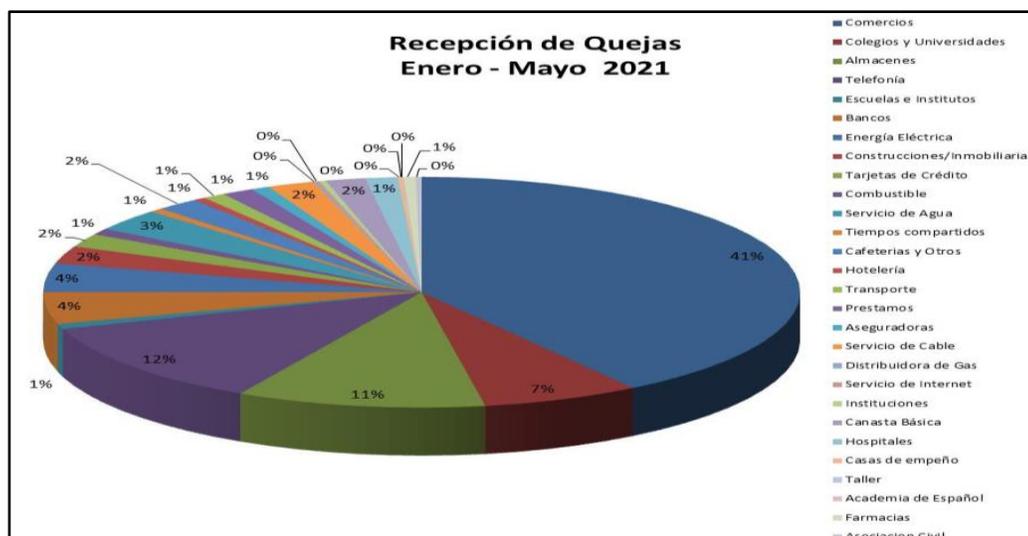


**Cuadro 2**  
**Recepción de quejas**  
**Enero - Mayo 2021**

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	2,053	191	2,244	41%
Colegios y Universidades	332	40	372	7%
Almacenes	587	1	588	11%
Telefonía	643	14	657	12%
Escuelas e Institutos	32	8	40	1%
Bancos	240	8	248	4%
Energía Eléctrica	116	106	222	4%
Construcciones/Inmobiliarias	133	3	136	2%
Tarjetas de Crédito	95	8	103	2%
Combustible	49	0	49	1%
Servicio de Agua	166	4	170	3%
Tiempos compartidos	30	1	31	1%
Cafeterías y Otros	103	0	103	2%
Hotelería	28	0	28	1%
Transporte	52	1	53	1%
Prestamos	76	0	76	1%
Aseguradoras	41	2	43	1%
Servicio de Cable	110	1	111	2%
Distribuidora de Gas	8	0	8	0%
Servicio de Internet	2	4	6	0%
Instituciones	16	0	16	0%
Canasta Básica	93	0	93	2%
Hospitales	77	0	77	1%
Casas de empeño	11	0	11	0%
Taller	3	0	3	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	28	0	28	1%
Asociación Civil	14	0	14	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5,138</b>	<b>392</b>	<b>5,530</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



## Documentación y Resolución de Quejas

En mayo se documentaron 586 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 508 quejas y en Sedes Departamentales 78 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

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

LÍNEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	508	78	586

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 2,295 quejas; 1,903 en la Sede Central y 392 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

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

LÍNEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,903	392	2,295

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En mayo se resolvieron 494 quejas: 94 por mediación y 400 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 392; y en las Sedes Departamentales 102. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 329 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	50			44	94
Conciliaciones	312	30	0	58	400
	<b>362</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>102</b>	<b>494</b>
Asesorías y Consultas	329				329
<b>Total</b>	<b>329</b>				<b>329</b>

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

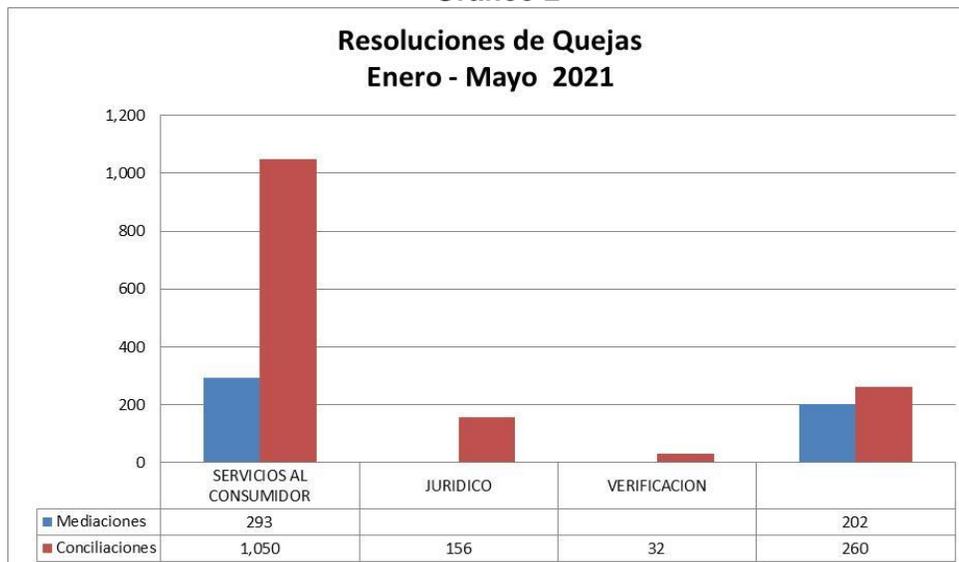
En lo que va del año 2021, se han resuelto 1,993 quejas; 495 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,498 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,531; y en las Sedes Departamentales 462. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 1,624 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	293			202	495
Conciliaciones	1,050	156	32	260	1,498
<b>Total</b>	<b>1,343</b>	<b>156</b>	<b>32</b>	<b>462</b>	<b>1,993</b>
Asesorías y Consultas	1,624				1,624
<b>TOTAL</b>	<b>1,624</b>				<b>1,624</b>

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

**Grafico 2**



## Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

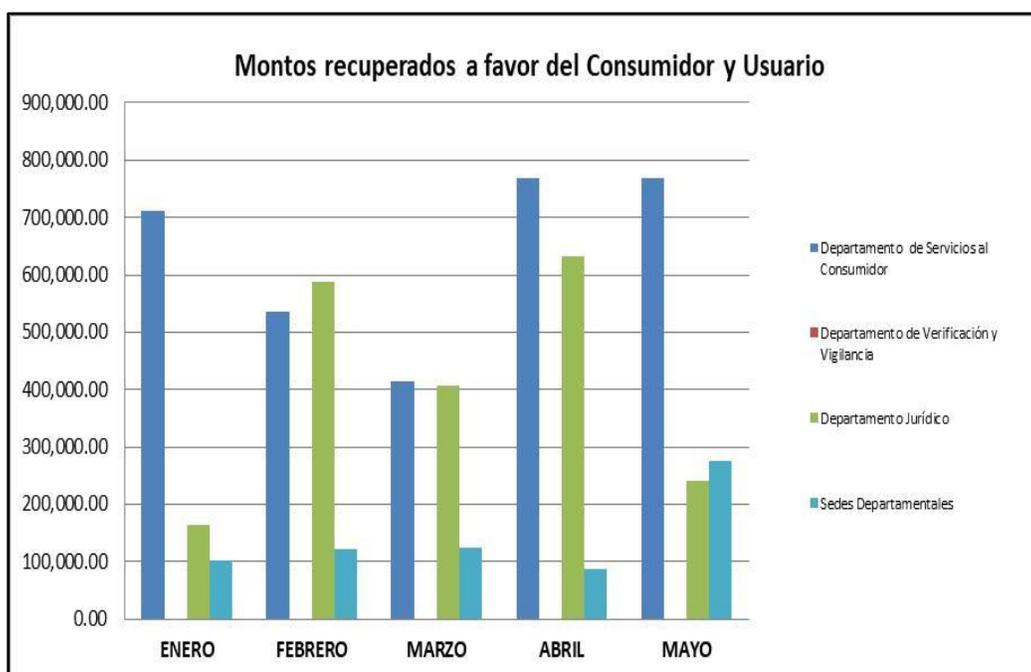
Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de cinco millones novecientos treinta y cinco mil novecientos cincuenta quetzales con cincuenta y dos centavos (Q.5,935,950.52). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.5,228,066.34 y las Sedes Departamentales Q.707,884.18, 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>Mayo</b>						
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
<b>MAYO</b>	<b>767,507.61</b>	<b>0.00</b>	<b>240,129.50</b>	<b>1,007,637.11</b>	<b>274,424.12</b>	<b>1,282,061.23</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3,198,213.51</b>	<b>0.00</b>	<b>2,029,852.83</b>	<b>5,228,066.34</b>	<b>707,884.18</b>	<b>5,935,950.52</b>

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

**Gráfico 3**



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

En mayo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó capacitaciones de manera virtual a Docentes de la Universidad de Occidente; Estudiantes del Primer Semestre de la carrera de Derecho de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala Sede Santa Rosa (3 grupos), y capacitaciones de manera presencial a emprendedoras y emprendedores de la ciudad de Quetzaltenango; a inquilinos y personal de ventas del Centro Comercial Tikal Futura; a inquilinos y personal de ventas del Centro Miraflores (2 grupos) participando en total 361 personas y se distribuyeron 1,776 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 26 conferencias, asistieron 425 personas y se distribuyeron 1,199 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	26	34
Asistentes a conferencias	361	425	786
Material Distribuido	1,776	1,199	2,975

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

En lo que va del año, se han realizado 226 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 2,426 personas, asimismo, se distribuyeron 8,634 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	15	211	226
Asistentes a conferencias	1,016	1,410	2,426
Material Distribuido	2,638	5,996	8,634

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 mayo se autorizaron 1,013 libros de quejas, 531 en la Sede Central y 482 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 53 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 16 en la Sede Central y 37 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 398 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	531	482	1,013
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	16	37	53
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	398	0	398

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

En lo que va del año, se han autorizado 4,136 libros de quejas; 2,327 en la Sede Central y 1,809 en las Sedes Departamentales, se han recibido 275 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 114 en la Sede Central y 161 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 – Mayo**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	2,327	1,809	4,136
Expedientes de Contratos de Adhesión	114	161	275
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 mayo en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12  
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	MAYO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	1,457	4,480
Exhibición de Precios	1,068	3,951
Etiquetado General de Productos	453	2,086
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	4	4
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	43	179
Plantas y Expendios de Gas	5	6
Publicidad Engañosa	408	924
Precios de Canasta Básica	1,475	6,838
Monitoreos de otros productos	422	2,269
Precios de Combustibles	592	2,950
Precios de Gas Propano	733	2,664
Colegios	6	54
Verificación Plan Belén	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

## Plan Centinela

En el marco de este plan, en mayo 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 RETALHULEJ	39	1	1	295	4	39
MAYO	GUATEMALA	43	1	1	386	0	43
<b>TOTAL</b>		<b>179</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1,521</b>	<b>11</b>	<b>179</b>

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

## Proceso Jurídico Sancionatorio

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

**Cuadro 14  
Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	MAYO	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	28	<b>99</b>
Apercibimientos escritos/públicos	0	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>109</b>

Fuente: Departamento Jurídico

En mayo, 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	MAYO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	7	144
Emisión de Dictámenes Técnicos	0	1,838
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>1,982</b>

Fuente: Departamentos Jurídico y Verificación y Vigilancia