

Informe Estadístico NOVIEMBRE 2021

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 833 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 43% fueron contra comercios; el 13% contra almacenes; el 12% contra telefonía y el 32% 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	323	38	361	43%
Colegios y Universidades	23	4	27	3%
Almacenes	112	0	112	13%
Telefonía	93	5	98	12%
Escuelas e Institutos	1	0	1	0%
Bancos	27	1	28	3%
Energía Eléctrica	17	11	28	3%
Construcciones/Inmobiliarias	22	0	22	3%
Tarjetas de Crédito	11	1	12	1%
Combustible	14	0	14	2%
Servicio de Agua	7	1	8	1%
Tiempos compartidos	7	2	9	1%
Cafeterías y Otros	23	0	23	3%
Hotelería	2	0	2	0%
Transporte	7	0	7	1%
Prestamos	8	0	8	1%
Aseguradoras	9	0	9	1%
Servicio de Cable	21	0	21	3%
Distribuidora de Gas	4	0	4	0%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Canasta Básica	16	0	16	2%
Hospitales	14	0	14	2%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	2	0	2	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	3	0	3	0%
Asociación Civil	1	0	1	0%
TOTAL	769	64	833	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 11,832 quejas; 10,920 en la Sede Central y 912 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Noviembre 2021

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	4,116	441	4,557	39%
Colegios y Universidades	473	55	528	4%
Almacenes	1,366	1	1,367	12%
Telefonía	1,900	36	1,936	16%
Escuelas e Institutos	43	11	54	0%
Bancos	462	19	481	4%
Energía Eléctrica	234	292	526	4%
Construcciones/Inmobiliarias	304	11	315	3%
Tarjetas de Crédito	170	17	187	2%
Combustible	102	0	102	1%
Servicio de Agua	261	12	273	2%
Tiempos compartidos	86	3	89	1%
Cafeterías y Otros	275	0	275	2%
Hotelería	51	0	51	0%
Transporte	98	1	99	1%
Prestamos	173	0	173	1%
Aseguradoras	82	2	84	1%
Servicio de Cable	211	2	213	2%
Distribuidora de Gas	25	0	25	0%
Servicio de Internet	11	8	19	0%
Instituciones	20	0	20	0%
Canasta Básica	184	0	184	2%
Hospitales	172	1	173	1%
Casas de empeño	18	0	18	0%
Taller	8	0	8	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	55	0	55	0%
Asociación Civil	20	0	20	0%
TOTAL	10,920	912	11,832	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En noviembre se resolvieron 410 quejas: 91 por mediación y 319 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 327; y en las Sedes Departamentales 83. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,929 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	51			40	91
Conciliaciones	208	68	0	43	319
	259	68	0	83	410
Asesorías y Consultas	1,929				1,929
Total	1,929				1,929

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

En lo que va del año 2021, se han resuelto 4,377 quejas; 1,079 resueltas por mediación y 3,298 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 3,422; y en las Sedes Departamentales 955. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 6,436 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Noviembre**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	598			481	1,079
Conciliaciones	2,375	406	43	474	3,298
Total	2,973	406	43	955	4,377
Asesorías y Consultas	6,436				6,436
TOTAL	6,436				6,436

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

Gráfico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

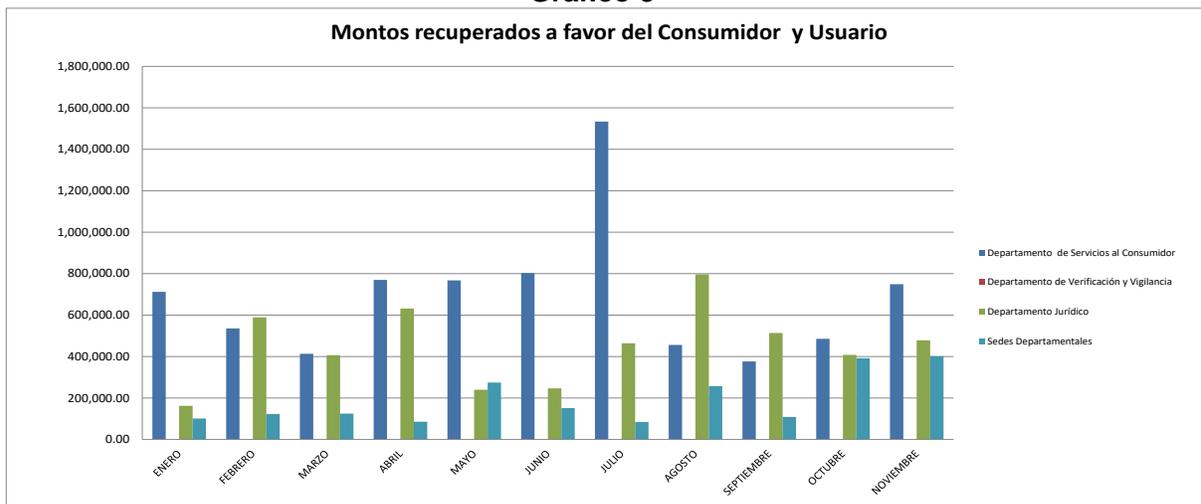
Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de catorce millones seiscientos cuarenta y tres mil veinte quetzales con setenta y cinco centavos (Q.14,643,020.75). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.12,541,155.54 y las Sedes Departamentales Q.2,101,865.21, 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
TOTAL	7,602,137.05	2,239.00	4,936,779.49	12,541,155.54	2,101,865.21	14,643,020.75	

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 noviembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 9 capacitaciones, una presencial al personal del Sanatorio Hermano Pedro y ocho de manera virtual a funcionarios del MINEDUC módulos 1, 2, 3 4 y 5, participando en total 3,133 personas, se distribuyó 264 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 30 conferencias, asistieron 532 personas y se distribuyeron 813 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	9	30	39
Asistentes a conferencias	3,133	532	3,665
Material Distribuido	264	813	1,077

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

En lo que va del año, se han realizado 644 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 16,961 personas, asimismo, se distribuyeron 40,987 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	56	588	644
Asistentes a conferencias	10,296	6,665	16,961
Material Distribuido	27,847	13,140	40,987

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 noviembre se autorizaron 962 libros de quejas, 658 en la Sede Central y 304 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 57 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 20 en la Sede Central y 37 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, no se 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	658	304	962
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	20	37	57
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

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

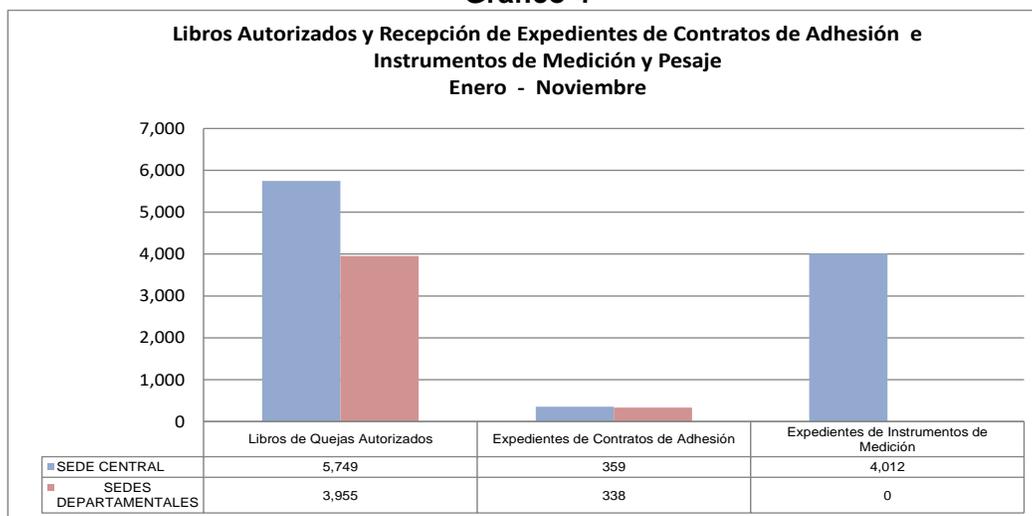
En lo que va del año, se han autorizado 9,704 libros de quejas; 5,749 en la Sede Central y 3,955 en las Sedes Departamentales; se han recibido 697 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 359 en la Sede Central y 338 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 4,012 expedientes.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	5,749	3,955	9,704
Expedientes de Contratos de Adhesión	359	338	697
Expedientes de Instrumentos de Medición	4,012	0	4,012

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

**Cuadro 12
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	937	9,749
Exhibición de Precios	459	7,051
Etiquetado General de Productos	603	6,375
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	0	8
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	62	497
Plantas y Expendios de Gas	0	100
Publicidad Engañosa	205	2,082
Precios de Canasta Básica	1,366	14,590
Monitoreos de otros productos	638	5,922
Precios de Combustibles	1,111	7,603
Precios de Gas Propano	655	6,084
Colegios	4	77
Verificación Plan Belén	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

En el marco de este plan, en noviembre 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
AGOSTO	GUATEMALA, SANTA ROSA, SUCHITEPEQUEZ, CHIQUIMULA, JALAPA Y JUTAPA	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, TONONCAPAN Y ALTA VERAPAZ	62	3	3	458	6	62
TOTAL		497	16	16	3,924	63	497

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

**Cuadro 14
Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	NOVIEMBRE	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.)	5	5
Por quejas	0	131
Apercibimientos escritos/públicos	1	11
TOTAL	6	147

Fuente: Departamento Jurídico

En noviembre, 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	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	68	408
Emisión de Dictámenes Técnicos	280	3,923
TOTAL	348	4,331

Fuente: Departamentos Jurídico y Verificación y Vigilancia