

Informe Estadístico OCTUBRE 2021

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 882 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 38% fueron contra comercios; el 15% contra telefonía; el 13% contra almacenes; y el 34% 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	294	42	336	38%
Colegios y Universidades	21	2	23	3%
Almacenes	113	0	113	13%
Telefonía	125	3	128	15%
Escuelas e Institutos	2	1	3	0%
Bancos	40	1	41	5%
Energía Eléctrica	19	15	34	4%
Construcciones/Inmobiliarias	19	0	19	2%
Tarjetas de Crédito	13	4	17	2%
Combustible	7	0	7	1%
Servicio de Agua	21	2	23	3%
Tiempos compartidos	13	0	13	1%
Cafeterías y Otros	27	0	27	3%
Hotelería	5	0	5	1%
Transporte	3	0	3	0%
Prestamos	19	0	19	2%
Aseguradoras	10	0	10	1%
Servicio de Cable	13	0	13	1%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Canasta Básica	14	0	14	2%
Hospitales	19	0	19	2%
Casas de empeño	3	0	3	0%
Taller	1	0	1	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	8	0	8	1%
Asociación Civil	0	0	0	0%
TOTAL	811	71	882	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

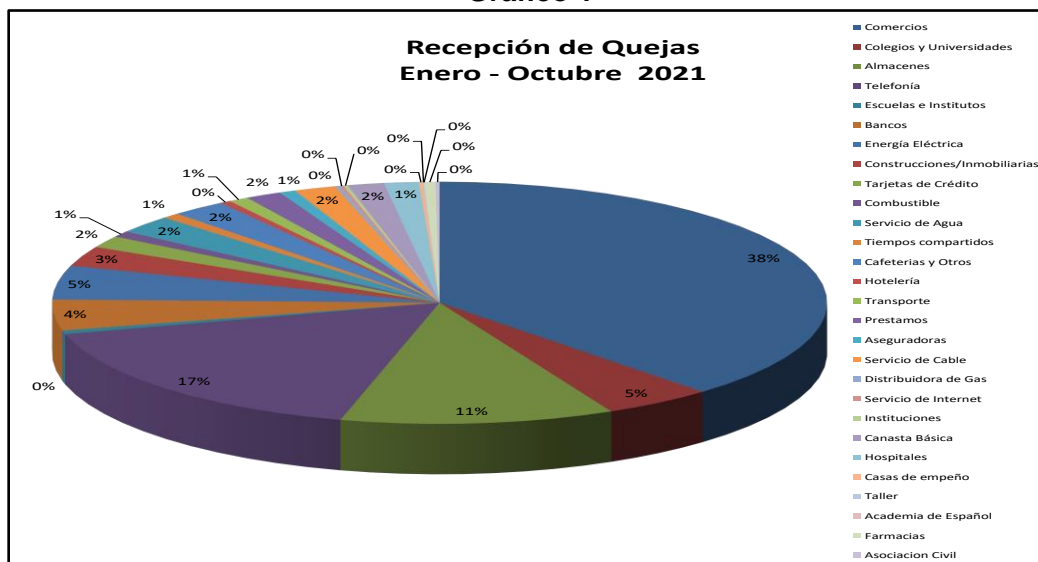
En lo que va del año, se han recibido 10,999 quejas; 10,151 en la Sede Central y 848 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Octubre 2021

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	3,793	403	4,196	38%
Colegios y Universidades	450	51	501	5%
Almacenes	1,254	1	1,255	11%
Telefonía	1,807	31	1,838	17%
Escuelas e Institutos	42	11	53	0%
Bancos	435	18	453	4%
Energía Eléctrica	217	281	498	5%
Construcciones/Inmobiliarias	282	11	293	3%
Tarjetas de Crédito	159	16	175	2%
Combustible	88	0	88	1%
Servicio de Agua	254	11	265	2%
Tiempos compartidos	79	1	80	1%
Cafeterías y Otros	252	0	252	2%
Hotelería	49	0	49	0%
Transporte	91	1	92	1%
Prestamos	165	0	165	2%
Aseguradoras	73	2	75	1%
Servicio de Cable	190	2	192	2%
Distribuidora de Gas	21	0	21	0%
Servicio de Internet	11	7	18	0%
Instituciones	19	0	19	0%
Canasta Básica	168	0	168	2%
Hospitales	158	1	159	1%
Casas de empeño	17	0	17	0%
Taller	6	0	6	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	52	0	52	0%
Asociación Civil	19	0	19	0%
TOTAL	10,151	848	10,999	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En octubre se documentaron 670 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 599 quejas y en Sedes Departamentales 71 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LÍNEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	599	71	670

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 4,917 quejas; 4,069 en la Sede Central y 848 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Octubre 2021

LÍNEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	4,069	848	4,917

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En octubre se resolvieron 562 quejas: 118 por mediación y 444 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 485; y en las Sedes Departamentales 77. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,792 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	75			43	118
Conciliaciones	379	30	1	34	444
	454	30	1	77	562
Asesorías y Consultas	1,792				1,792
Total	1,792				1,792

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

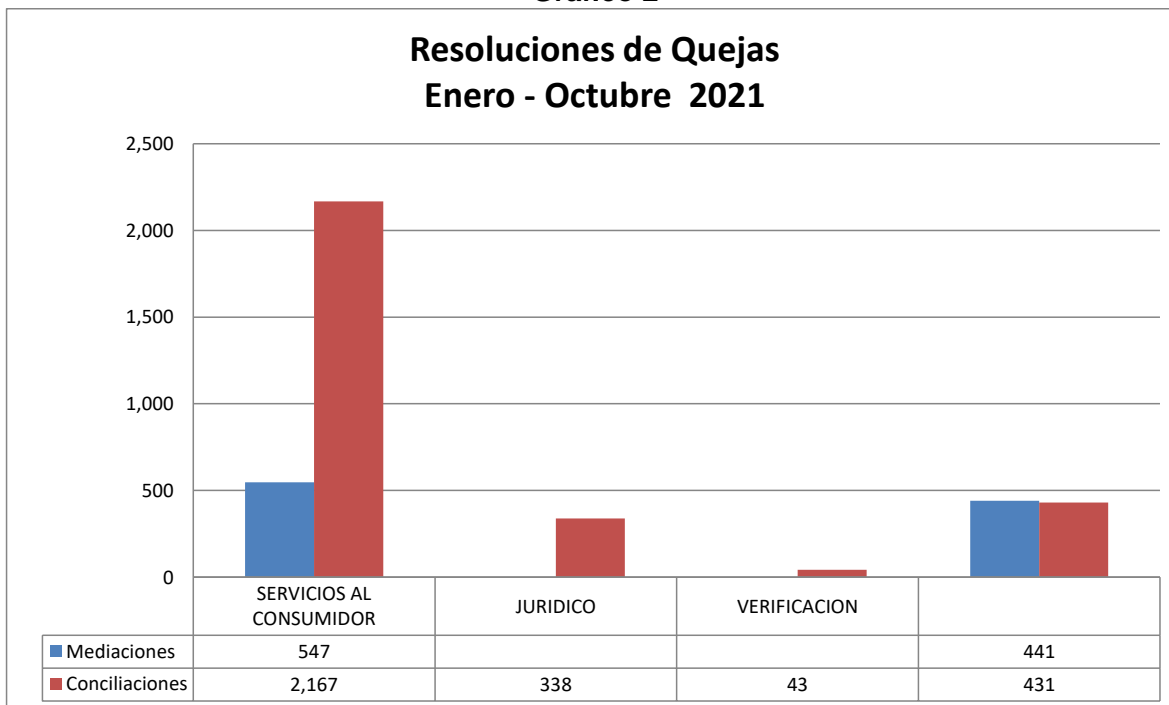
En lo que va del año 2021, se han resuelto 3,967 quejas; 988 resueltas por mediación y 2,979 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 3,095; y en las Sedes Departamentales 872. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 4,507 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Octubre

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	547			441	988
Conciliaciones	2,167	338	43	431	2,979
Total	2,714	338	43	872	3,967
Asesorías y Consultas	4,507				4,507
TOTAL	4,507				4,507

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 trece millones catorce mil cuatrocientos cinco quetzales con veinticinco centavos (Q.13,014,405.25). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.11,314,069.42 y las Sedes Departamentales Q.1,700,335.83, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

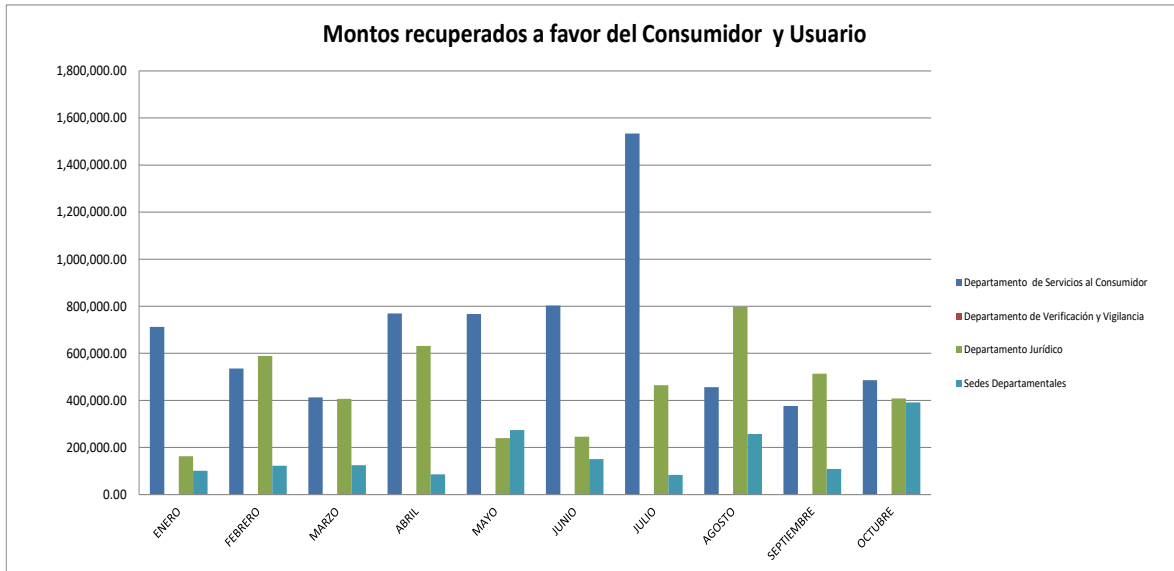
Cuadro 7
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

	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
TOTAL	6,853,255.71	2,239.00	4,458,574.71	11,314,069.42	1,700,335.83	13,014,405.25

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 octubre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó dos capacitaciones una presencial al personal de nuevo ingreso de DIACO y otra de manera virtual a pequeñas empresarias del Programa AWE de los Departamentos de Chiquimula, Jutiapa, Ciudad Capital, Quetzaltenango, Huehuetenango, San Marcos y Quiché, alianza entre la Embajada de Estados Unidos y la Universidad Rafael Landívar, participando en total 227 personas, se distribuyó 12,699 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre organizaciones por los eventos de capacitación, celebraciones del Día del Niño y otras actividades que realiza la DIACO a través de las Sedes Departamentales y el Departamento de Verificación y Vigilancia.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 95 conferencias, asistieron 1,571 personas y se distribuyeron 2,295 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	2	95	97
Asistentes a conferencias	227	1,571	1,798
Material Distribuido	12,699	2,295	14,994

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

En lo que va del año, se han realizado 605 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 13,296 personas, asimismo, se distribuyeron 39,910 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	47	558	605
Asistentes a conferencias	7,163	6,133	13,296
Material Distribuido	27,583	12,327	39,910

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 octubre se autorizaron 952 libros de quejas, 601 en la Sede Central y 351 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 64 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 36 en la Sede Central y 28 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 369 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	601	351	952
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	36	28	64
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	369	0	369

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

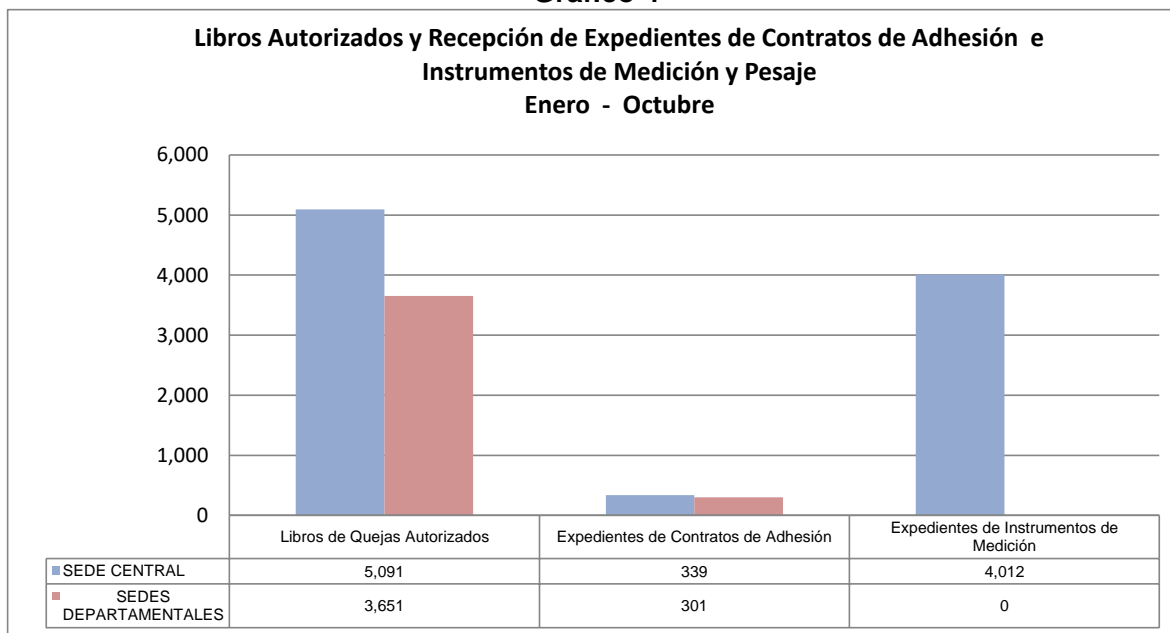
En lo que va del año, se han autorizado 8,742 libros de quejas; 5,091 en la Sede Central y 3,651 en las Sedes Departamentales; se han recibido 640 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 339 en la Sede Central y 301 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para 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 – Octubre

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	5,091	3,651	8,742
Expedientes de Contratos de Adhesión	339	301	640
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 octubre en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libro de quejas	761	8,812
Exhibición de Precios	228	6,592
Etiquetado General de Productos	788	5,772
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	0	8
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	70	435
Plantas y Expendios de Gas	13	100
Publicidad Engañosa	116	1,877
Precios de Canasta Básica	1,290	13,224
Monitoreos de otros productos	624	5,284
Precios de Combustibles	703	6,492
Precios de Gas Propano	503	5,429
Colegios	4	73
Verificación Plan Belén	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

En el marco de este plan, en octubre 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, CHOQUIMULA, JALAPA Y JUTIAPA	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
TOTAL		435	13	13	3,466	57	435

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 14
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	OCTUBRE	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	27	131
Apercibimientos escritos/públicos	0	10
TOTAL	27	141

Fuente: Departamento Jurídico

En octubre, 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	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	53	340
Emisión de Dictámenes Técnicos	1794	3,643
TOTAL	1,847	3,983

Fuente: Departamentos Jurídico y Verificación y Vigilancia