

Informe Estadístico SEPTIEMBRE 2021

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,671 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 44% por Telefonía; el 24% fueron contra comercios; el 8% por Almacenes; y el 24% 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	357	39	396	24%
Colegios y Universidades	26	1	27	2%
Almacenes	128	0	128	8%
Telefonía	738	1	739	44%
Escuelas e Institutos	2	0	2	0%
Bancos	49	1	50	3%
Energía Eléctrica	21	33	54	3%
Construcciones/Inmobiliarias	31	1	32	2%
Tarjetas de Crédito	16	0	16	1%
Combustible	10	0	10	1%
Servicio de Agua	17	0	17	1%
Tiempos compartidos	6	0	6	0%
Cafeterías y Otros	54	0	54	3%
Hotelería	4	0	4	0%
Transporte	8	0	8	0%
Prestamos	23	0	23	1%
Aseguradoras	11	0	11	1%
Servicio de Cable	31	0	31	2%
Distribuidora de Gas	4	0	4	0%
Servicio de Internet	4	1	5	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Canasta Básica	27	0	27	2%
Hospitales	20	0	20	1%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	3	0	3	0%
Asociación Civil	2	0	2	0%
TOTAL	1,594	77	1,671	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 10,117 quejas; 9,340 en la Sede Central y 777 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

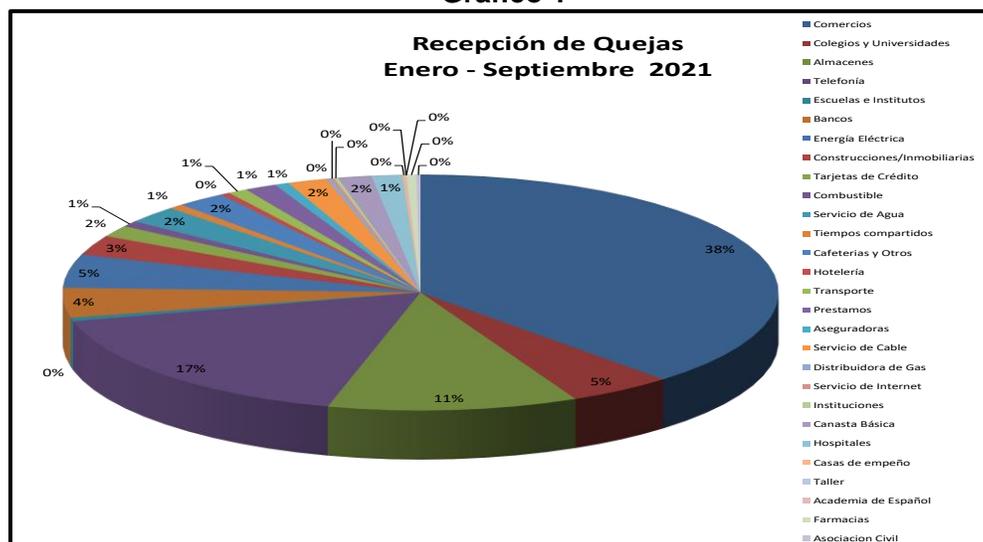


Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Septiembre 2021

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	3,499	361	3,860	38%
Colegios y Universidades	429	49	478	5%
Almacenes	1,141	1	1,142	11%
Telefonía	1,682	28	1,710	17%
Escuelas e Institutos	40	10	50	0%
Bancos	395	17	412	4%
Energía Eléctrica	198	266	464	5%
Construcciones/Inmobiliarias	263	11	274	3%
Tarjetas de Crédito	146	12	158	2%
Combustible	81	0	81	1%
Servicio de Agua	233	9	242	2%
Tiempos compartidos	66	1	67	1%
Cafeterías y Otros	225	0	225	2%
Hotelería	44	0	44	0%
Transporte	88	1	89	1%
Prestamos	146	0	146	1%
Aseguradoras	63	2	65	1%
Servicio de Cable	177	2	179	2%
Distribuidora de Gas	20	0	20	0%
Servicio de Internet	11	6	17	0%
Instituciones	18	0	18	0%
Canasta Básica	154	0	154	2%
Hospitales	139	1	140	1%
Casas de empeño	14	0	14	0%
Taller	5	0	5	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	44	0	44	0%
Asociación Civil	19	0	19	0%
TOTAL	9,340	777	10,117	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En septiembre se documentaron 411 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 334 quejas y en Sedes Departamentales 77 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LÍNEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	334	77	411

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 4,247 quejas; 3,470 en la Sede Central y 777 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Septiembre 2021

LÍNEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	3,470	777	4,247

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En septiembre se resolvieron 347 quejas: 140 por mediación y 207 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 214; y en las Sedes Departamentales 133. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 243 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	34			106	140
Conciliaciones	135	45	0	27	207
	169	45	0	133	347
Asesorías y Consultas	243				243
Total	243				243

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

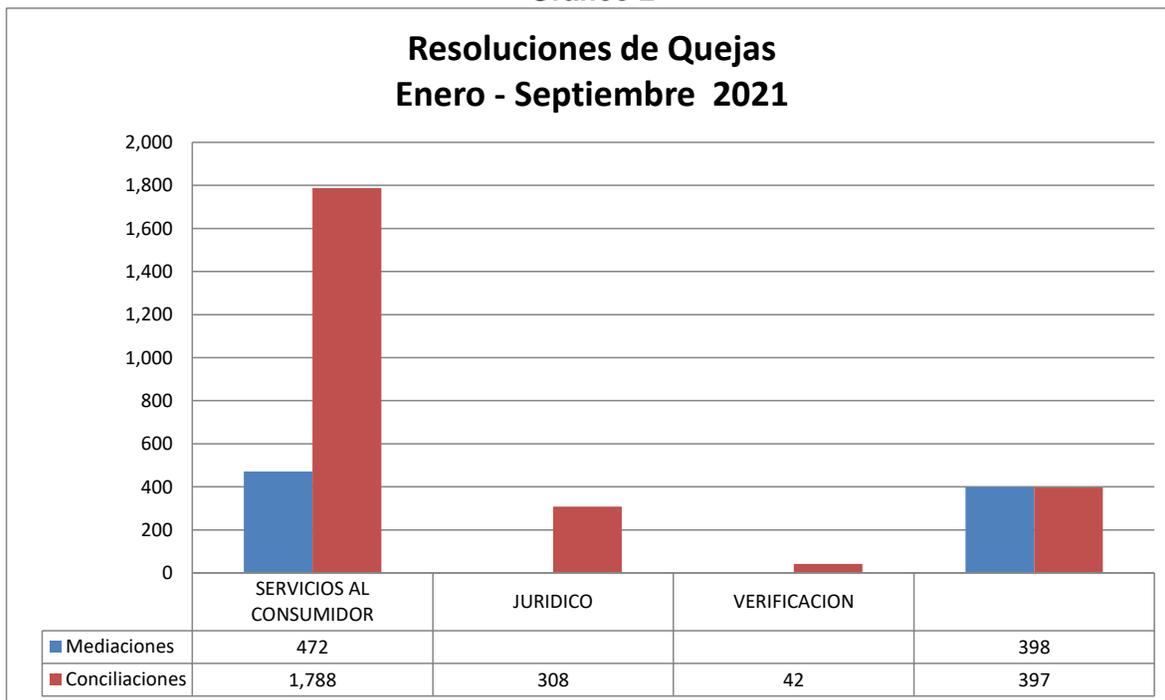
En lo que va del año 2021, se han resuelto 3,405 quejas; 870 resueltas por mediación y 2,535 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,610; y en las Sedes Departamentales 795. Asimismo se brindaron asesorías y consultas a 2,715 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Septiembre

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	JURIDICO	VERIFICACION		
Mediaciones	472			398	870
Conciliaciones	1,788	308	42	397	2,535
Total	2,260	308	42	795	3,405
Asesorías y Consultas	2,715				2,715
TOTAL	2,715				2,715

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

Grafico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

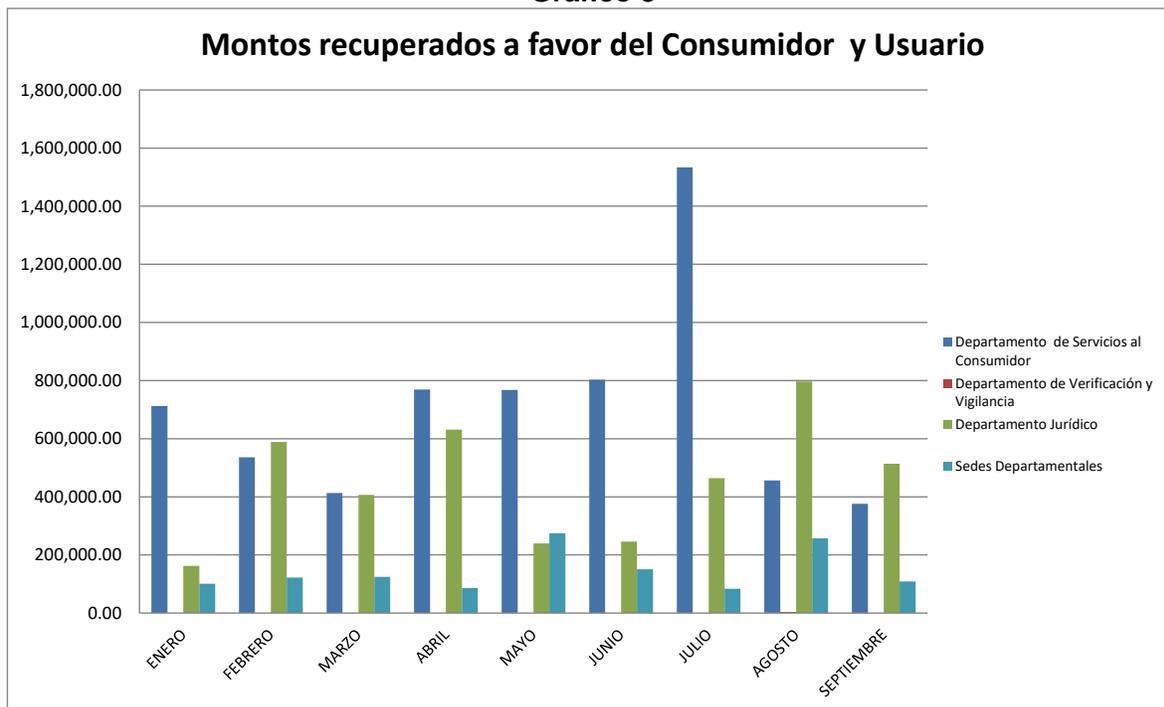
Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de once millones setecientos veintiocho mil ochocientos veintiocho quetzales con veinte centavos (Q.11,728,828.20). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.10,420,323.06 y las Sedes Departamentales Q.1,308,505.14, 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
TOTAL	6,367,402.75	2,239.00	4,050,681.31	10,420,323.06	1,308,505.14	11,728,828.20	

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 septiembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó dos capacitaciones de manera virtual a: Samsung Electronics y en el Quinto Foro Internacional de Administración de Empresas del Centro Universitario de Oriente del Departamento de Chiquimula; participando en total 1,497 personas, se distribuyó 1,780 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 52 conferencias, asistieron 262 personas y se distribuyeron 705 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	52	54
Asistentes a conferencias	1,497	262	1,759
Material Distribuido	1,780	705	2,485

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

En lo que va del año, se han realizado 508 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 11,498 personas, asimismo, se distribuyeron 24,916 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias y charlas realizadas	45	463	508
Asistentes a conferencias	6,936	4,562	11,498
Material Distribuido	14,884	10,032	24,916

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 septiembre se autorizaron 759 libros de quejas, 498 en la Sede Central y 261 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 41 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 27 en la Sede Central y 14 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 452 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	498	261	759
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	27	14	41
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	452	0	452

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

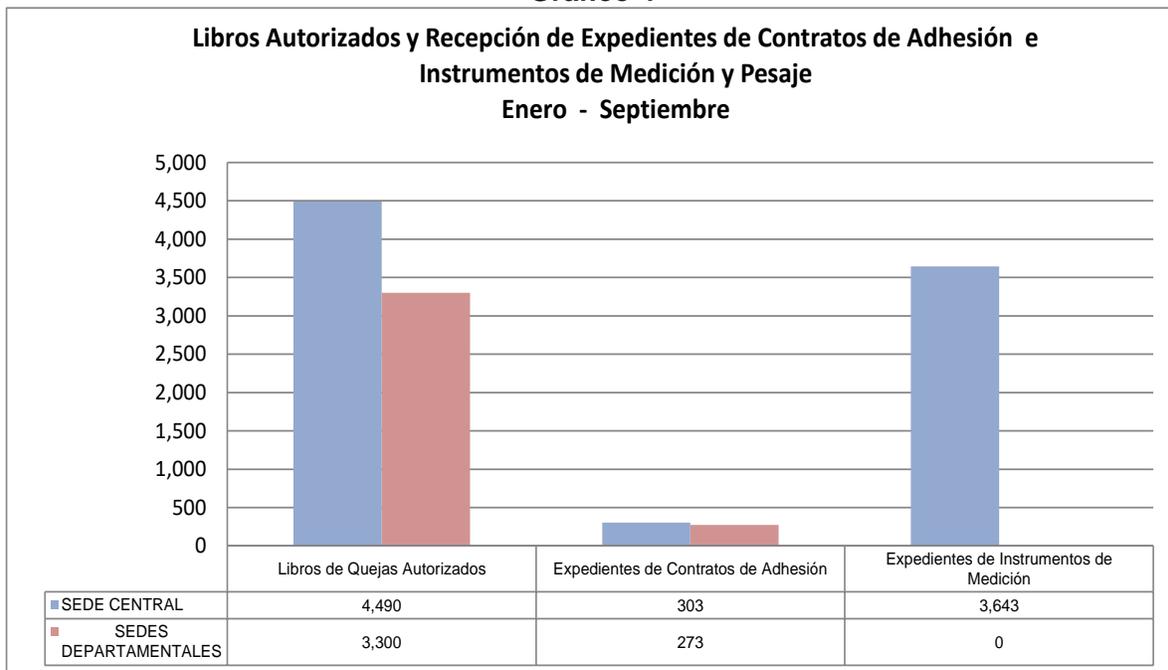
En lo que va del año, se han autorizado 7,790 libros de quejas; 4,490 en la Sede Central y 3,300 en las Sedes Departamentales, se han recibido 576 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 303 en la Sede Central y 273 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 3,643 expedientes.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	4,490	3,300	7,790
Expedientes de Contratos de Adhesión	303	273	576
Expedientes de Instrumentos de Medición	3,643	0	3,643

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

**Cuadro 12
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	565	8,051
Exhibición de Precios	267	6,364
Etiquetado General de Productos	767	4,984
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	0	8
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	40	365
Plantas y Expendios de Gas	0	87
Publicidad Engañosa	1	1,761
Precios de Canasta Básica	1,101	11,934
Monitoreos de otros productos	532	4,660
Precios de Combustibles	724	5,789
Precios de Gas Propano	603	4,926
Colegios	1	69
Verificación Plan Belén	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

En el marco de este plan, en septiembre 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 JUTIAPA	53	0	0	385	8	53
SEPTIEMBRE	GUATEMALA, ESCUINTLA Y RETALHULEU	40	2	2	261	5	40
TOTAL		365	10	10	2,984	43	365

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

**Cuadro 14
Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	SEPTIEMBRE	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	5	104
Apercibimientos escritos/públicos	0	10
TOTAL	5	114

Fuente: Departamento Jurídico

En septiembre, 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	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	31	287
Emisión de Dictámenes Técnicos	0	1,849
TOTAL	31	2,136

Fuente: Departamentos Jurídico y Verificación y Vigilancia