



# Informe Estadístico

## FEBRERO 2022

### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 814 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 42% fueron contra comercios; el 13% por Telefonía; el 10% por Almacenes; y el 35% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de Quejas**

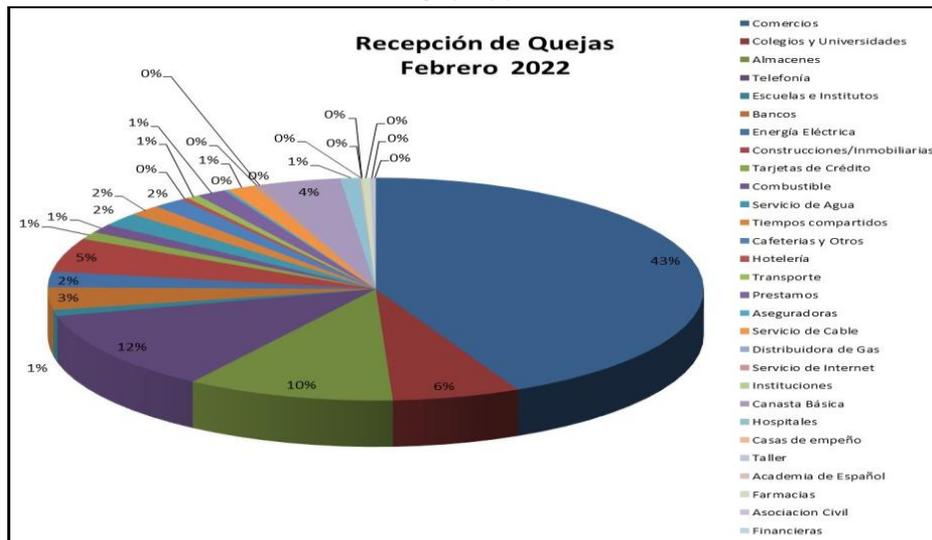
ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	297	45	342	42%
Colegios y Universidades	53	0	53	7%
Almacenes	80	0	80	10%
Telefonía	98	4	102	13%
Escuelas e Institutos	7	0	7	1%
Bancos	29	2	31	4%
Energía Eléctrica	12	14	26	3%
Construcciones/Inmobiliarias	30	0	30	4%
Tarjetas de Crédito	11	1	12	1%
Combustible	11	0	11	1%
Servicio de Agua	11	1	12	1%
Tiempos compartidos	11	0	11	1%
Cafeterías y Otros	14	0	14	2%
Hotelería	4	0	4	0%
Transporte	5	0	5	1%
Prestamos	15	0	15	2%
Aseguradoras	2	0	2	0%
Servicio de Cable	14	0	14	2%
Distribuidora de Gas	2	0	2	0%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Canasta Básica	28	0	28	3%
Hospitales	7	0	7	1%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	2	0	2	0%
Asociacion Civil	1	0	1	0%
Financieras	0	1	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>745</b>	<b>69</b>	<b>814</b>	<b>100%</b>

En lo que va del año, se han recibido 1,446 quejas; 1,316 en la Sede Central y 130 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 2**  
**Recepción de quejas**  
**Enero - Febrero 2022**

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	532	88	620	43%
Colegios y Universidades	88	3	91	6%
Almacenes	148	0	148	10%
Telefonía	160	9	169	12%
Escuelas e Institutos	13	0	13	1%
Bancos	40	7	47	3%
Energía Eléctrica	15	18	33	2%
Construcciones/Inmobiliarias	71	0	71	5%
Tarjetas de Crédito	15	1	16	1%
Combustible	18	0	18	1%
Servicio de Agua	27	1	28	2%
Tiempos compartidos	22	1	23	2%
Cafeterías y Otros	23	0	23	2%
Hotelería	5	0	5	0%
Transporte	9	0	9	1%
Prestamos	21	0	21	1%
Aseguradoras	3	0	3	0%
Servicio de Cable	21	0	21	1%
Distribuidora de Gas	2	0	2	0%
Servicio de Internet	1	1	2	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Canasta Básica	58	0	58	4%
Hospitales	14	0	14	1%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	6	0	6	0%
Asociación Civil	3	0	3	0%
Financieras	0	1	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1,316</b>	<b>130</b>	<b>1,446</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1**



## Documentación y Resolución de Quejas

En febrero se documentaron 444 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 375 quejas y en Sedes Departamentales 69 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	375	69	444

En lo que va del año, se han documentado 835 quejas; 705 en la Sede Central y 130 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**  
**Quejas Documentadas**  
**Enero – Febrero 2022**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	705	130	835

En febrero se resolvieron 368 quejas: 62 por mediación y 306 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 289; y en las Sedes Departamentales 79. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,832 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**  
**Resolución de Quejas**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION		
Mediaciones	33			29	62
Conciliaciones	179	74	3	50	306
	<b>212</b>	<b>74</b>	<b>3</b>	<b>79</b>	<b>368</b>
Asesorías y Consultas	1,832				1,832
<b>Total</b>	<b>1,832</b>				<b>1,832</b>

En lo que va del año 2022, se han resuelto 731 quejas; 152 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 579 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 603; y en las Sedes Departamentales 128. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 3,989 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6  
Resolución de Quejas  
Enero – Febrero 2022**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION		
Mediaciones	103			49	152
Conciliaciones	347	134	19	79	579
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>134</b>	<b>19</b>	<b>128</b>	<b>731</b>
Asesorías y Consultas	3,989				3,989
<b>TOTAL</b>	<b>3,989</b>				<b>3,989</b>

**Gráfico 2**



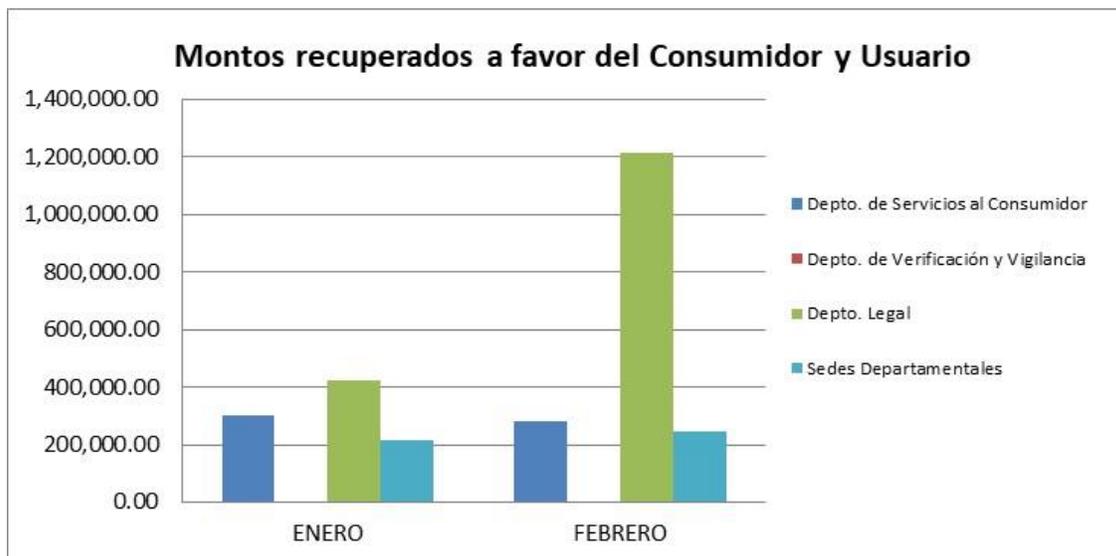
### **Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de dos millones doscientos seiscientos ochenta y un mil trescientos cuarenta y nueve quetzales exactos (Q.2,681,349.00). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.2,220,810.78. y las Sedes Departamentales Q.460,538.22, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**  
**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

	Depto. de Servicios al Consumidor	Depto. de Verificación y Vigilancia	Depto. Legal	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
<b>Enero</b>						
Reembolso monetario	182,334.10	0.00	300,654.86	482,988.96	115,440.44	<b>598,429.40</b>
Restitución de bienes	119,127.07	0.00	124,607.37	243,734.44	51,350.94	<b>295,085.38</b>
Rescisión de contratos	0.00	0.00	377.03	377.03	46,843.73	<b>47,220.76</b>
<b>ENERO</b>	<b>301,461.17</b>	<b>0.00</b>	<b>425,639.26</b>	<b>727,100.43</b>	<b>213,635.11</b>	<b>940,735.54</b>
<b>Febrero</b>						
Reembolso monetario	116,398.10	0.00	768,321.11	884,719.21	94,489.18	979,208.39
Restitución de bienes	88,232.34	0.00	442,958.80	531,191.14	149,813.93	681,005.07
Rescisión de contratos	77,800.00	0.00	0.00	77,800.00	2,600.00	80,400.00
<b>FEBRERO</b>	<b>282,430.44</b>	<b>0.00</b>	<b>1,211,279.91</b>	<b>1,493,710.35</b>	<b>246,903.11</b>	<b>1,740,613.46</b>
<b>TOTAL</b>	<b>583,891.61</b>	<b>0.00</b>	<b>1,636,919.17</b>	<b>2,220,810.78</b>	<b>460,538.22</b>	<b>2,681,349.00</b>

**Gráfico 3**



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

En febrero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 2 conferencias presenciales: 1) A los colaboradores de la Administración de Parques de C.C. Galerías Primas; y 2) A los colaboradores de Almacenes Bodeganguas, asistiendo 48 personas y se distribuyeron 3,027 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 105 conferencias, asistieron 760 personas y se distribuyeron 1,851 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 8**  
**Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales	2	105	107
Asistentes a conferencias	48	760	808
Material Distribuido	3,027	1,851	4,878

En lo que va del año, se han realizado 186 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 1,584 personas, asimismo, se distribuyeron 7,740 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**  
**Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo**  
**Enero – Febrero 2022**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales	2	184	186
Asistentes a conferencias	48	1,536	1,584
Material Distribuido	3,557	4,183	7,740

En lo que se refiere a las conferencias impartidas de manera virtual, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales no realizaron, conferencias virtuales, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10**  
**Conferencias Virtuales, y Asistentes**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	0	0	0
Participantes	0	0	0
Material Distribuido	0	0	0

En lo que va del año, se han realizado 2 conferencias virtuales a los consumidores y usuarios sobre Derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales, siendo el total de participantes de 577 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**  
**Conferencias Virtuales y Asistentes**  
**Enero – Febrero 2022**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	2	0	2
Participantes	577	0	577
Material Distribuido	0	0	0

**Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje**

En febrero se autorizaron 1,049 libros de quejas, 604 en la Sede Central y 445 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 70 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 32 en la Sede Central y 38 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 260 expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 12**  
**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	604	445	1,049
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	32	38	70
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	260	0	260

En lo que va del año, se han autorizado 1,809 libros de quejas; 1,088 en la Sede Central y 721 en las Sedes Departamentales, se han recibido 102 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 42 en la Sede Central y 60 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 260 expedientes.

**Cuadro 13**  
**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje**  
**Enero – Febrero**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	1,088	721	1,809
Expedientes de Contratos de Adhesión	42	60	102
Expedientes de Instrumentos de Medición	260	0	260

**Gráfico 4**



## Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes de febrero en la Sede Central así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 14  
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	1,389	2,002
Exhibición de Precios	497	556
Etiquetado General de Productos	667	852
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	0	3
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	79	126
Plantas y Expendios de Gas	29	35
Publicidad Engañosa	428	432
Precios de Canasta Básica	1,327	2,786
Monitoreos de otros productos	547	1,055
Precios de Combustibles	872	1,701
Precios de Gas Propano	550	1,014
Colegios	147	256
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Fuegos Pirotecnicos	0	0

## Plan Centinela

En el marco de este plan, en febrero se realizaron verificaciones como se indica a continuación:

**Cuadro 15**  
**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	47	0	0	394	2	47
FEBRERO	GUATEMALA, CHIMALTENANGO Y ESCUINTLA	79	1	1	684	0	79
<b>TOTAL</b>		<b>126</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1,078</b>	<b>2</b>	<b>126</b>

**Cuadro 16**  
**Verificaciones Plan Centinela**  
**Plantas de Gas Propano**

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO				CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO											No hubo visitas en Plantas
<b>TOTAL</b>											
FEBRERO	ZACAPA	2	ZETA GAS	14	X		X		X		Se verificó el cumplimiento de la Ley de Apoyo Social Temporal a consumidores de gas propano
			GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	CHIQUIMULA	2	TROPIGAS	0			X		X		
			NUESTRO GAS	0			X		X		
	IZABAL	3	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			GAS UNICO	0			X		X		
			GAS DEL PACIFICO TROIGAS	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	7	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
			ZETA SALCAJÁ	5	X		X		X		
			GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			GASGO	0			X		X		
			MINI SHALOM	3	X		X		X		
			MIPGAS	2	X		X		X		
	RETALHULEU	2	GAS UNICO	20	X		X		X		
			ZETA GAS	20	X		X		X		
	SAN MARCOS	3	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
			TROPIGAS	20	X		X		X		
TROPIGAS			15	X		X		X			
			ZETEA GAS	20	X		X		X		
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>			<b>174</b>							

**Cuadro 17**  
**Verificaciones Plan Centinela**  
**Expendios de Gas Propano**

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO				CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	VILLA NUEVA	1	RAPIGAS	0			X		X		Se verificó el cumplimiento de la Ley de Apoyo Social Temporal a consumidores de gas propano.
	FRAJANES	1	32 GAS	0			X		X		
	GUATEMALA, Z. 15	1	LA CEIBA	0			X		X		
	GUATEMALA, Z. 12	3	FUENTE GAS	0			X		X		
			GRETCHEN	0			X		X		
		GAS LA BENDICIÓN	0			X		X			
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>									
FEBRERO	ZACAPA	3	ZETA SARITA	0			X		X		Se verificó el cumplimiento de la Ley de Apoyo Social Temporal a consumidores de gas propano.
			ZETA LA BENDICION	0			X		X		
			ZETA LA BENDICION	0			X		X		
	IZABAL	2	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			ZETA L&E	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	3	ZETA EL CALVARIO	3	X		X		X		
			DON CHARLY	3	X		X		X		
			ZETA OSCAR BARILLAS	5	X		X		X		
SAN MARCOS	2	CEF EXPRESS ZETA	4	X		X		X			
		GAS EXPRESS ZETA	3	X		X		X			
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>		<b>18</b>							

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

En febrero se impusieron sanciones por el Departamento Legal, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 18**  
**Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	FEBRERO	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	8	<b>30</b>
Apercibimientos escritos/públicos	2	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>33</b>

En febrero, los Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia emitieron resoluciones y dictámenes técnicos respectivamente, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 19**  
**Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y**  
**Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje**

CONCEPTO	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	46	77
Emisión de Dictámenes Técnicos	101	101
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>178</b>