



Informe Estadístico

MARZO 2022

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 980 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 35% fueron contra comercios; el 12% por Canasta básica; el 9% por Almacenes y Telefonía; 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	302	44	346	35%
Colegios y Universidades	33	3	36	4%
Almacenes	92	0	92	9%
Telefonía	83	3	86	9%
Escuelas e Institutos	1	2	3	0%
Bancos	27	5	32	3%
Energía Eléctrica	11	15	26	3%
Construcciones/Inmobiliarias	24	1	25	3%
Tarjetas de Crédito	11	0	11	1%
Combustible	76	0	76	8%
Servicio de Agua	11	1	12	1%
Tiempos compartidos	13	1	14	1%
Cafeterías y Otros	20	0	20	2%
Hotelería	2	0	2	0%
Transporte	3	0	3	0%
Prestamos	13	0	13	1%
Aseguradoras	7	0	7	1%
Servicio de Cable	23	0	23	2%
Distribuidora de Gas	11	0	11	1%
Servicio de Internet	0	3	3	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Canasta Básica	117	0	117	12%
Hospitales	14	0	14	1%
Casas de empeño	4	0	4	0%
Taller	2	0	2	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	1	0	1	0%
Asociación Civil	1	0	1	0%
Financieras	0	0	0	0%
TOTAL	902	78	980	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

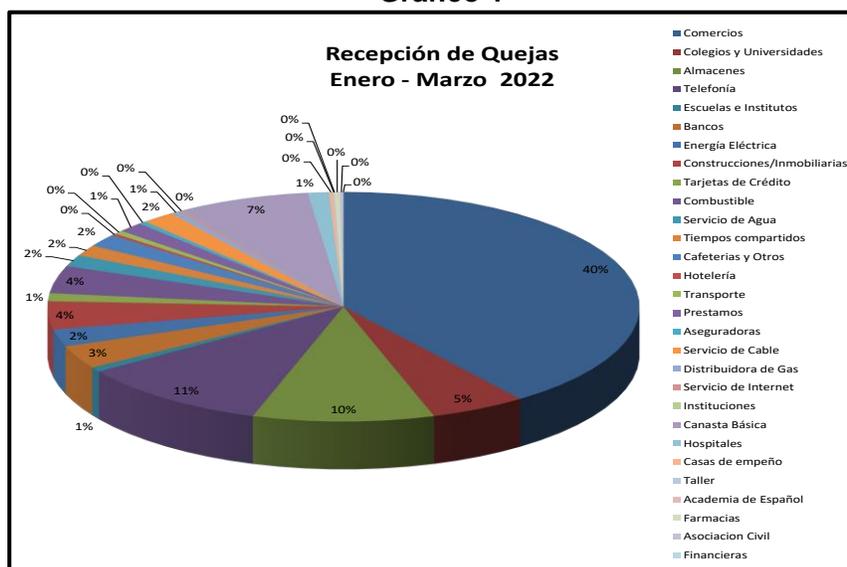
En lo que va del año, se han recibido 2,426 quejas; 2,218 en la Sede Central y 208 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2 Recepción de quejas Enero - Marzo 2022

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	834	132	966	40%
Colegios y Universidades	121	6	127	5%
Almacenes	240	0	240	10%
Telefonía	243	12	255	11%
Escuelas e Institutos	14	2	16	1%
Bancos	67	12	79	3%
Energía Eléctrica	26	33	59	2%
Construcciones/Inmobiliarias	95	1	96	4%
Tarjetas de Crédito	26	1	27	1%
Combustible	94	0	94	4%
Servicio de Agua	38	2	40	2%
Tiempos compartidos	35	2	37	2%
Cafeterías y Otros	43	0	43	2%
Hotelería	7	0	7	0%
Transporte	12	0	12	0%
Prestamos	34	0	34	1%
Aseguradoras	10	0	10	0%
Servicio de Cable	44	0	44	2%
Distribuidora de Gas	13	0	13	1%
Servicio de Internet	1	4	5	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Canasta Básica	175	0	175	7%
Hospitales	28	0	28	1%
Casas de empeño	5	0	5	0%
Taller	2	0	2	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	7	0	7	0%
Asociación Civil	4	0	4	0%
Financieras	0	1	1	0%
TOTAL	2,218	208	2,426	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En marzo se documentaron 408 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 330 quejas y en Sedes Departamentales 78 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	330	78	408

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 1,243 quejas; 1,035 en la Sede Central y 208 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Marzo 2022

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,035	208	1,243

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En marzo se resolvieron 334 quejas: 71 por mediación y 263 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 277; y en las Sedes Departamentales 57. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 3,331 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	52			19	71
Conciliaciones	144	75	6	38	263
	196	75	6	57	334
Asesorías y Consultas	3,331				3,331
Total	3,331				3,331

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

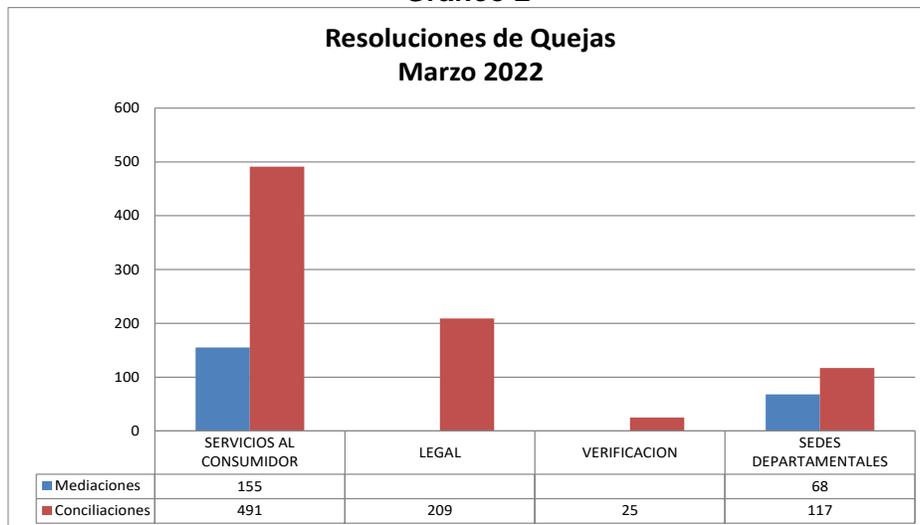
En lo que va del año 2022, se han resuelto 1,065 quejas; 223 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 842 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 880; y en las Sedes Departamentales 185. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 7,320 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Marzo 2022

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION		
Mediaciones	155			68	223
Conciliaciones	491	209	25	117	842
Total	646	209	25	185	1,065
Asesorías y Consultas	7,320				7,320
TOTAL	7,320				7,320

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

Gráfico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

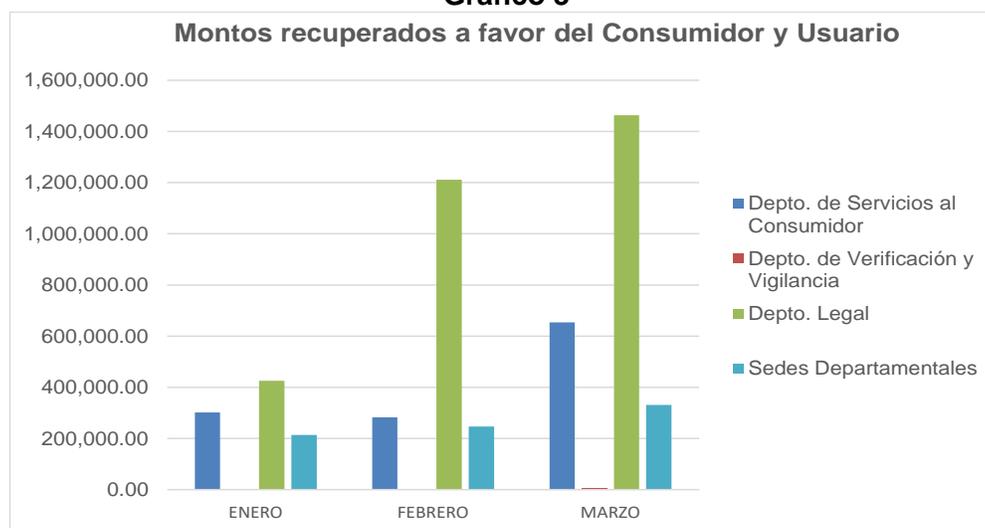
Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de cinco millones ciento treinta y cinco mil setecientos catorce quetzales con cincuenta y tres exactos (Q.5,135,714.53). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.4,344,302.51. y las Sedes Departamentales Q.791,412.02, 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
Enero						
Reembolso monetario	182,334.10	0.00	300,654.86	482,988.96	115,440.44	598,429.40
Restitución de bienes	119,127.07	0.00	124,607.37	243,734.44	51,350.94	295,085.38
Rescisión de contratos	0.00	0.00	377.03	377.03	46,843.73	47,220.76
ENERO	301,461.17	0.00	425,639.26	727,100.43	213,635.11	940,735.54
Febrero						
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
FEBRERO	282,430.44	0.00	1,211,279.91	1,493,710.35	246,903.11	1,740,613.46
Marzo						
Reembolso monetario	443,257.92	6,075.00	319,393.86	768,726.78	27,131.00	795,857.78
Restitución de bienes	76,255.73	0.00	1,143,873.83	1,220,129.56	303,742.80	1,523,872.36
Rescisión de contratos	134,635.39	0.00	0.00	134,635.39	0.00	134,635.39
MARZO	654,149.04	6,075.00	1,463,267.69	2,123,491.73	330,873.80	2,454,365.53
TOTAL	1,238,040.65	6,075.00	3,100,186.86	4,344,302.51	791,412.02	5,135,714.53

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 marzo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 3 conferencias presenciales: 1) A los colaboradores de la Administración de Parques de C.C. Galerías Primas, (Grupo 2); 2) A los inquilinos y colaboradores del Centro Comercial Metro Plaza; y 3) Derechos de los consumidores, en evento de la Conmemoración del Día del Mundial del Consumidores, asistiendo 130 personas y se distribuyeron 11,012 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 87 conferencias, asistieron 1,000 personas y se distribuyeron 1,904 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifolios, cuadrifolios, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 8
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales	3	87	90
Asistentes a conferencias	130	1,000	1,130
Material Distribuido	11,012	1,904	12,916

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

En lo que va del año, se han realizado 276 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 2,714 personas, asimismo, se distribuyeron 20,656 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales	5	271	276
Asistentes a conferencias	178	2,536	2,714
Material Distribuido	14,569	6,087	20,656

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

En lo que se refiere a las conferencias impartidas de manera virtual, en el mes de marzo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales realizaron 9 conferencias virtuales, participando 450 personas como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 10
Conferencias Virtuales, y Asistentes

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	1	8	9
Participantes	66	384	450

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

En lo que va del año, se han realizado 11 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 1,027 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias Virtuales y Asistentes
Enero – Marzo 2022

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	3	8	11
Participantes	643	384	1,027

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 marzo se autorizaron 1,087 libros de quejas, 648 en la Sede Central y 439 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 47 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 17 en la Sede Central y 30 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 298 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	648	439	1,087
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	17	30	47
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	298	0	298

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

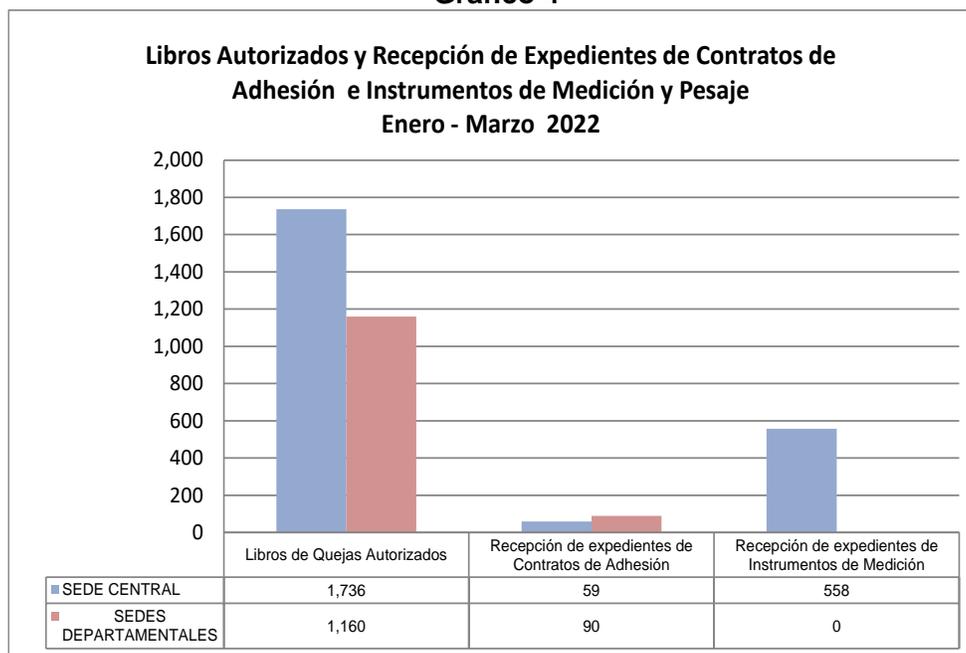
En lo que va del año, se han autorizado 2,896 libros de quejas; 1,736 en la Sede Central y 1,160 en las Sedes Departamentales, se han recibido 149 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 59 en la Sede Central y 90 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 558 expedientes.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	1,736	1,160	2,896
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	59	90	149
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	558	0	558

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

**Cuadro 14
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	MARZO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	1,282	3,284
Exhibición de Precios	549	1,105
Etiquetado General de Productos	368	1,220
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	10	13
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	81	207
Plantas y Expendios de Gas	34	69
Publicidad Engañosa	327	759
Precios de Canasta Básica	1,437	4,223
Monitoreos de otros productos	579	1,634
Precios de Combustibles	777	2,478
Precios de Gas Propano	579	1,593
Colegios	30	286
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Fuegos Pirotécnicos	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

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

**Cuadro 15
Verificaciones Plan Centinela
Combustible**

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
MARZO	SANTA ROSA, TOTONICAPAN, QUETZALTENANGO, SAN MARCOS Y JALAPA	81	1	1	568	6	81
TOTAL		207	1	1	568	6	207

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia



Cuadro 16
Verificaciones Plan Centinela
Plantas de Gas Propano

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO				CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		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
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		
			NUUESTRO GAS	0			X		X		
	IZABAL	3	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			GAS UNICO	0			X		X		
			GAS DEL PACIRCO 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			
MARZO	COBAN, ALTA VERAPAZ	2	ZETA ALDEA TOMTEM	20	X		X		X		
			ZETA KM 215	10	X		X		X		
	SAN BENITO, PETEN	2	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
			DAGAS	5	X		X		X		
	GUATEMALA	3	GAS UNI, ZONA 12	15	X		X		X		
			ZETA	20	X		X		X		
			TROPIGAS	20	X		X		X		
	ZACAPA	1	DAGAS TECULUTAN	6	X		X		X		
	CHUIMALTENAGO	3	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
			NEOGAS	0			X		X		
	TOTONICAPAN	2	GAS CHIMALTECO	0			X		X		
			GASGO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	5	GAS METROPOLITANO KM 188	12	X		X		X		
			ZETA SALCAJÁ	20		X	X		X		
GAS METROPOLITANO			20	X		X		X			
MIPGAS			0			X		X			
MINIPLANTA SHALON			3	X		X		X			
			GAS UNICO KM 216	20	X		X		X		
TOTAL		37		370							

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia



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			
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 LA 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				
MARZO	PETEN	2	ZETA LAS FLORES	4	X		X		X			
			GAS METROPOLITANO	4			X		X			
	IZABAL	4	PULPERIA SANDRITA	6	X		X		X			
			LA BENDICIÓN	5		X		X		X		
			MULTISERVICIO CARDONA	2	X		X		X			
				SAN YOSELYN	0			X		X		
	GUATEMALA	5	FUENTE ZONA 12	5	X		X		X			
			FLASH GAS Z. 12	5	X		X		X			
			AL-COMUNICACIONES	4	X		X		X			
			ZETA EL ÉXITO ZONA 12	3	X		X		X			
			ZETA EXPRESS GONZALEZ	3	X		X		X			
	EL PROGRESO	2	MISCELANEA LA BENDICION	3	X		X		X			
			ZETA MULTISERVICIOS	3	X		X		X			
	CHIQUIMULA	1	TROPIGAS DORIS UNO	3	X		X		X			
	CHIMALTENANGO	8	TIENDA SIN NOMBRE	4		X		X				X
			ZETA SHALON	4	X		X					X
				ZETA YOSELYN	5		X		X			X
				ZETA SHALON	5	X		X		X		
				GAS METROPOLITANO T1 GAS RICHARD	6	X		X		X		
				ZETA RAPIGAS	4	X		X		X		
				TROPIGAS GAS ANTIGUA TE	5	X		X		X		
				ZETA ECONOGAS	0	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	4	ZETA DON CHARLY	4		X		X		X		
ZETA LOPEZ DE LEON			3	X		X		X				
ZETA EL CALVARIO			3	X		X		X				
ZETA AVENIDA LAS AMERICAS			4	X		X				X		
TOTAL	42		115									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 18
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	MARZO	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	11	41
Apercibimientos escritos/públicos	2	5
TOTAL	13	46

Fuente: Departamento Legal

En marzo, 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	MARZO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	34	111
Emisión de Dictámenes Técnicos	102	203
TOTAL	136	314

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia