**Informe Estadístico**

**SEPTIEMBRE 2022**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 526 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 59% fueron contra comercios; el 8% por telefonía; el 7% por bancos y el 26% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**Recepción de Quejas**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 6,667 quejas; 6,011 en la Sede Central y 656 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 2**

**Recepción de quejas**

**Enero – Septiembre 2022**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



#### Documentación y Resolución de Quejas

En septiembre se documentaron 392 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 315 quejas y en Sedes Departamentales 77 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Quejas Documentadas**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 3,845 quejas; 3,189 en la Sede Central y 656 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Septiembre 2022**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En septiembre se resolvieron 349 quejas: 51 por mediación y 298 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 289; y en las Sedes Departamentales 60. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,832 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**

**Resolución de Quejas**



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

En lo que va del año 2022, se han resuelto 3,267 quejas; 636 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 2,631 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,601; y en las Sedes Departamentales 666. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 18,631 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Septiembre 2022**



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 diecisiete millones setecientos setenta y un mil setecientos sesenta y dos quetzales con setenta y seis centavos (Q.17,771,762.76). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.15,729,480.09 y las Sedes Departamentales Q.2,042,282.67, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**





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

**Gráfico 3**

**Personas capacitadas, Capacitaciones impartidas y material educativo-informativo distribuido**

En septiembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 13 capacitaciones: 1) A estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala; 2) A personal administrativo de la Universidad Panamericana (5 grupos); 3) A la empresa de Asociación Guatemalteca de Venta Directa; 4) Al personal del Registro de Información Catastral de Guatemala -RIC- (2 grupos); 5) A personal técnico de la ENCA (2 grupos); 6) A personal de la Comisión Presidencial por los Derechos Humanos y por la Paz -COPHADE-; y 7) A grupo de mujeres dentro del marco del Dia Internacional de la Mujer en Jalapa; asistiendo 428 personas y se distribuyeron 1,495 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 70 capacitaciones, asistieron 2,537 personas y se distribuyeron 5,937 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 8**

**Capacitaciones Presenciales/Virtuales, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

 

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

En lo que va del año, se han realizado 857 capacitaciones de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 16,085 personas, asimismo, se distribuyeron 74,792 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Capacitaciones Presenciales/Virtuales, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

**Enero – Septiembre 2022**

 

 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 septiembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 2 conferencias, participando 43 personas, con temas de información en materia de consumo a través de plataformas digitales, en el mes reportado las Sedes Departamentales, no realizaron conferencias virtuales; como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10**

**Conferencias Virtuales, y Asistentes**

 

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

En lo que va del año, se han realizado 62 conferencias virtuales a los consumidores y usuarios informando sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales, siendo el total de participantes de 2,336 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Conferencias Virtuales y Asistentes**

**Enero – Septiembre 2022**



 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 1,081 libros de quejas, 639 en la Sede Central y 442 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 61 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 36 en la Sede Central y 25 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 59 expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 12**

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

 

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

En lo que va del año, se han autorizado 9,262 libros de quejas; 5,446 en la Sede Central y 3,816 en las Sedes Departamentales, se han recibido 537 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 230 en la Sede Central y 307 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,873 expedientes.

**Cuadro 13**

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

**Enero – Septiembre**



 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 14**

**Verificaciones**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

#### Plan Centinela

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

**Cuadro 15**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustible**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 16**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**







Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**





 

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 18**

**Sanciones Impuestas**

 

 Fuente: Departamento Legal

En septiembre, 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**



Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia