**Informe Estadístico**

**DICIEMBRE 2023**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 554 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 59% fueron contra comercios; el 6% por telefonía; el 5% por bancos; y el 30% 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 8,396 quejas; 7,378 en la Sede Central y 1,018 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**1**

**Cuadro 2**

**Recepción de quejas**

**Enero - Diciembre 2023**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



**2**

**Documentación y Resolución de Quejas**

En diciembre se documentaron 633 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 568 quejas y en Sedes Departamentales 65 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 5,647 quejas; 4,629 en la Sede Central y 1,018 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Diciembre 2023**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En diciembre se resolvieron 1,040 quejas: 156 por mediación y 884 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 494; y en las Sedes Departamentales 546. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,174 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

**3**

En lo que va del año 2023, se han resuelto 4,635 quejas; 722 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 3,913 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 3,254; y en las Sedes Departamentales 1,381. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 19,526 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Diciembre 2023**



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 veinticuatro millones ochocientos noventa y cinco mil cuatrocientos diez quetzales con sesenta y cinco centavos (Q.24,895,410.65). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.21,106,833.48 y las Sedes Departamentales Q.3,788,577.17, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**4**

**Cuadro 7**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**



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

**5**

**Gráfico 3**



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

En diciembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 5 conferencias a: 1) A colaboradores de la Escuela Técnica de Cuerpo de Bomberos Municipales, Ministerio de Gobernación, Policía Municipal de Tránsito, CONRED, IGSS, DIDAE y DIACO, dentro del marco del Plan Belén; 2) A estudiantes de la Universidad de San Carlos; 3) A consumidores que visitaron el Centro Comercial La Florida Zona 19, en el marco del Dia Internacional de la No Violencia contra la Mujer; 4) A consumidores que visitaron el Centro Comercial Sankris Mall en el marco del Dia Internacional de la No Violencia contra la Mujer; y 5) A consumidores que visitaron la Plaza de la Municipalidad de San José Pinula, en el marco del Dia Internacional de la No Violencia contra la Mujer; asistiendo 565 personas y se distribuyeron 3,351 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 7 conferencias, asistieron 278 personas y se distribuyeron 795 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 8**

**Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

 

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

**6**

En lo que va del año, se han realizado 628 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 23,787 personas, asimismo, se distribuyeron 100,090 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

**Enero – Diciembre 2023**

 

 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, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor reportó 11 conferencias en materia de consumo, participando 2,096 personas; y las Sedes Departamentales, reportaron la realización de 22 conferencias virtuales en materia de consumo, participando 676 personas, 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 54 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 4,068 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Conferencias Virtuales y Asistentes**

**Enero – Diciembre 2023**

####

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

Sedes Departamentales

**7**

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

En diciembre se autorizaron 162 libros de quejas, 104 en la Sede Central y 58 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 40 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 19 en la Sede Central y 21 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 355 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 10,450 libros de quejas; 6,003 en la Sede Central y 4,447 en las Sedes Departamentales, se han recibido 545 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 202 en la Sede Central y 343 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,316 expedientes.

**Cuadro 13**

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

**Enero – Diciembre 2023**



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

**8**

**Gráfico 4**



#### Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes de diciembre 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

**9**

**Plan Centinela**

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

**Cuadro 15**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**10**

**Cuadro 16**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



**11**



**12**



**13**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**14**

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



**15**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**16**

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 18**

**Sanciones Impuestas**



 Fuente: Departamento Legal

En diciembre, 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

**17**

**16**

**16**