



Informe Estadístico

FEBRERO 2023

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 619 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 53% fueron contra comercios; el 11% por Almacenes; el 6% por Telefonía; y el 30% 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	254	71	325	53%
Almacenes	66	0	66	11%
Colegios y Universidades	31	3	34	5%
Telefonía	34	3	37	6%
Servicio de Agua	8	0	8	1%
Construcciones/Inmobiliarias	26	1	27	4%
Energía Eléctrica	7	10	17	3%
Tiempos compartidos	13	0	13	2%
Cafeterías y Otros	8	0	8	1%
Bancos	25	5	30	5%
Servicio de Cable	10	0	10	2%
Combustible	6	0	6	1%
Hospitales	8	0	8	1%
Tarjetas de Crédito	6	0	6	1%
Transporte	4	0	4	1%
Canasta Básica	2	0	2	0%
Aseguradoras	2	2	4	1%
Escuelas e Institutos	2	0	2	0%
Hotelería	1	0	1	0%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	3	0	3	0%
Prestamos	3	0	3	0%
Distribuidora de Gas	2	0	2	0%
Financieras	0	2	2	0%
Farmacias	1	0	1	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociación Civil	0	0	0	0%
TOTAL	522	97	619	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 1,473 quejas; 1,266 en la Sede Central y 207 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

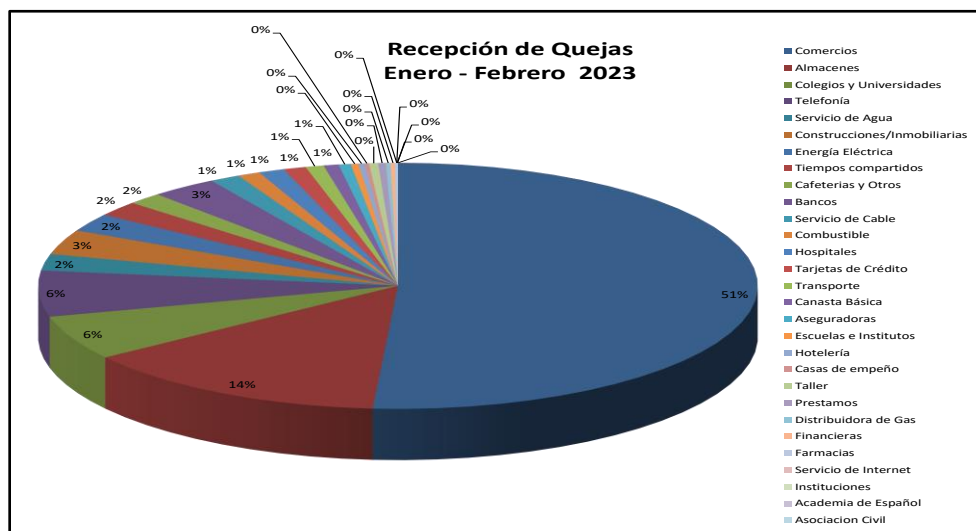


Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Febrero 2023

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-FEBRERO	PORCENTAJE
Comercios	622	131	753	51%
Almacenes	206	0	206	14%
Colegios y Universidades	79	7	86	6%
Telefonía	82	7	89	6%
Servicio de Agua	11	21	32	2%
Construcciones/Inmobiliarias	45	3	48	3%
Energía Eléctrica	12	23	35	2%
Tiempos compartidos	29	0	29	2%
Cafeterías y Otros	23	0	23	2%
Bancos	35	9	44	3%
Servicio de Cable	20	0	20	1%
Combustible	15	0	15	1%
Hospitales	17	0	17	1%
Tarjetas de Crédito	14	1	15	1%
Transporte	12	0	12	1%
Canasta Básica	10	0	10	1%
Aseguradoras	6	2	8	1%
Escuelas e Institutos	5	0	5	0%
Hotelería	4	0	4	0%
Casas de empeño	3	0	3	0%
Taller	6	0	6	0%
Prestamos	5	0	5	0%
Distribuidora de Gas	3	0	3	0%
Financieras	0	3	3	0%
Farmacias	2	0	2	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociación Civil	0	0	0	0%
TOTAL	1,266	207	1,473	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En febrero se documentaron 534 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 437 quejas y en Sedes Departamentales 97 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	ENERO		
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	437	97	534

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 925 quejas; 718 en la Sede Central y 207 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Febrero 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	718	207	925

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En febrero se resolvieron 401 quejas: 38 por mediación y 363 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 300; y en las Sedes Departamentales 101. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,739 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 Y VIGILANCIA		
Mediaciones	21			17	38
Conciliaciones	236	41	2	84	363
	257	41	2	101	401
Asesorías y Consultas	1,739				1,739
Total	1,739				1,739

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



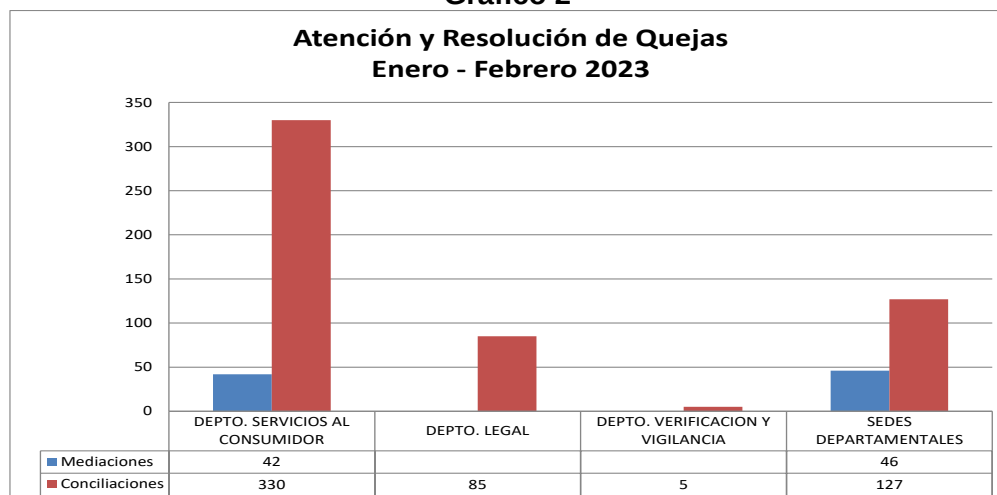
En lo que va del año 2023, se han resuelto 635 quejas; 88 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 547 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 462; y en las Sedes Departamentales 173. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 3,680 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Febrero 2023

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	42			46	88
Conciliaciones	330	85	5	127	547
Total	372	85	5	173	635
Asesorías y Consultas	3,680				3,680
TOTAL	3,680				3,680

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 dos millones seiscientos cincuenta mil cuatrocientos diecisiete quetzales con cincuenta centavos (Q.2,650,417.50). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.1,986,318.75. y las Sedes Departamentales Q.664,098.75, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

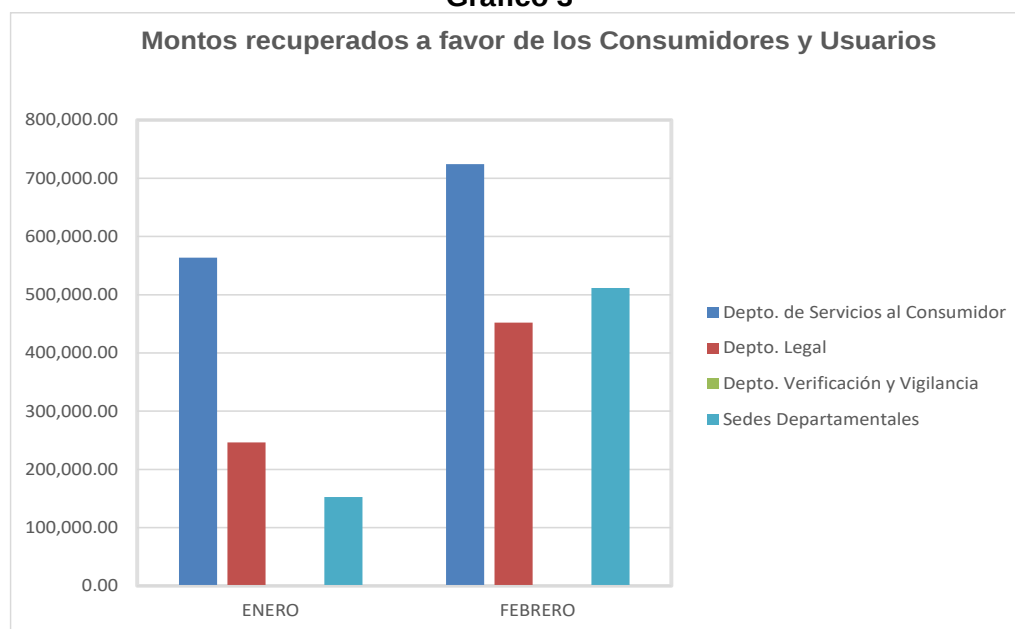


Cuadro 7
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

		Depto. de Servicios al Consumidor	Depto. Legal	Depto. Verificación y Vigilancia	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
Enero							
	Reembolso monetario	184,756.39	144,199.50	0.00	328,955.89	65,179.03	394,134.92
	Restitución del Bien/Servicio	91,307.49	97,027.61	0.00	188,335.10	84,369.80	272,704.90
	Rescisión de contratos	287,602.40	5,000.00	0.00	292,602.40	2,995.00	295,597.40
	ENERO	563,666.28	246,227.11	0.00	809,893.39	152,543.83	962,437.22
Febrero							
	Reembolso monetario	558,564.91	124,858.28	0.00	683,423.19	102,312.46	785,735.65
	Restitución de bienes	115,018.88	280,325.29	0.00	395,344.17	406,248.69	801,592.86
	Rescisión de contratos	50,570.00	47,088.00	0.00	97,658.00	2,993.77	100,651.77
	FEBRERO	724,153.79	452,271.57	0.00	1,176,425.36	511,554.92	1,687,980.28
TOTAL		1,287,820.07	698,498.68	0.00	1,986,318.75	664,098.75	2,650,417.50

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 febrero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 4 conferencias presenciales: 1) A personal de Cofiño Stahl (4 Grupos); y 9 conferencias virtuales: 1) A personal de Clínicas dentales y profesionales; 2) Asociación Guatemalteca de Empresas de Ventas Directas; y 3) A personal de Cofiño Stahl (7 Grupos), asistiendo 289 personas y se distribuyeron 2,478 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 43 conferencias, asistieron 1,065 personas y se distribuyeron 2,613 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 / Virtuales	13	43	56
Asistentes a conferencias	289	1,065	1,354
Material Distribuido	2,478	2,613	5,091

En lo que va del año, se han realizado 151 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 3,931 personas, asimismo, se distribuyeron 10,570 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 9
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Febrero 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales / Virtuales	13	138	151
Asistentes a conferencias	289	3,642	3,931
Material Distribuido	5,301	5,269	10,570

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, realizó 2 conferencias virtuales en materia de consumo, participando 198 personas; en lo que respecta a las 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	2	0	2
Participantes	198	0	198

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

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 198 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:



Cuadro 11
Conferencias Virtuales y Asistentes
Enero – Febrero 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	2	0	2
Participantes	198	0	198

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 febrero se autorizaron 1,057 libros de quejas, 548 en la Sede Central y 509 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 60 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 16 en la Sede Central y 44 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 115 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	548	509	1,057
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	16	44	60
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	115	0	115

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

En lo que va del año, se han autorizado 2,073 libros de quejas; 1,178 en la Sede Central y 895 en las Sedes Departamentales, se han recibido 81 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 22 en la Sede Central y 59 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 550 expedientes.

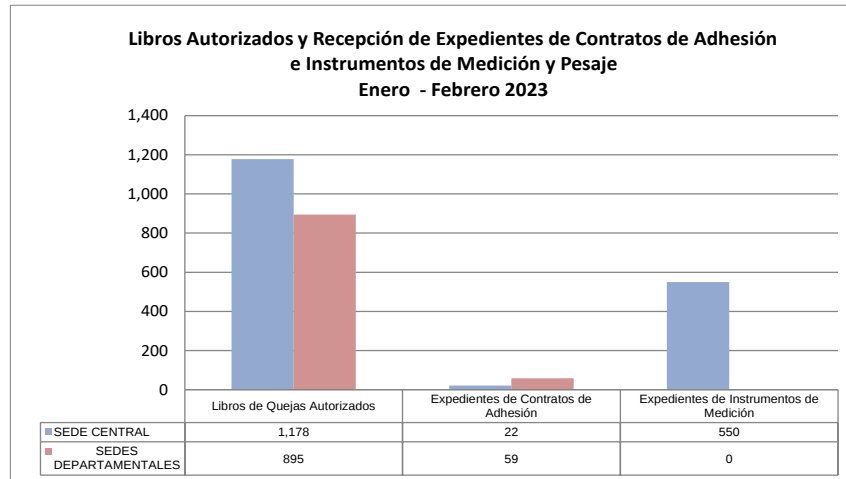
Cuadro 13
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Febrero 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	1,178	895	2,073
Expedientes de Contratos de Adhesión	22	59	81
Expedientes de Instrumentos de Medición	550	0	550

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 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-FEBRERO
Tenencia del Libros de quejas	1,395	1,938
Exhibición de Precios	241	309
Etiquetado General de Productos	806	1,251
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	413	475
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	106	200
Plantas y Expendios de Gas	14	34
Publicidad Engañosa	61	123
Precios de Canasta Básica	1,236	2,592
Monitoreos de otros productos	567	1,388
Precios de Combustibles	657	1,500
Precios de Gas Propano	561	1,173
Colegios	67	79
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Fuegos Pirotecnicos	0	1,146

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales



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, QUICHE Y JUTIAPA	94	0	0	359	3	94
FEBRERO	GUATEMALA, SAN MARCOS, BAJA VERAPAZ Y JALAPA	106	0	0	896	2	106
TOTAL		200	0	0	1,255	5	200

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	MUNICIPIO	Nº DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	0			X		X		
		SAN CRISTOBAL TOTONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	CANTEL	1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	MINIPLANTA SHALON	0			X		X		
			1	MPGAS	0			X		X		
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		SALCAJA	1	GAS ZETA	0			X		X		
			1	GAS ZETA	0			X		X		
	GUATEMALA	ZONA 12	1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 18	1	TROPIGAS	0			X		X		
			1	TRINIDAD	0			X		X		
			1	GAS UNICO	0			X		X		
		SAN MIGUEL PETAPA	1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 1 MIXCO	1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 4 MIXCO	1	MAC GAS	0			X		X		
TOTAL			16									
FEBRERO	GUATEMALA	GUATEMALA	1	GAS UNICO	20	X		X		X		
		SAN MIGUEL PETAPA	1	TROPIGAS	20	X		X		X		
			1	OEVAL	0			X		X		
		VILLA NUEVA	1	ZETA GAS	0			X		X		
	CHIMALTENANGO	CHIMALTENANGO	1	ZETA GAS	20	X		X		X		
		EL TEJAR	1	GAS CHIMALTECO	15	X		X		X		
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	TROPIGAS	20	X		X		X		
TOTAL			7									

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	MUNICIPIO	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	SOLOLA	SOLOLA	1	ZETA EXPRESS EL BUEN SAMARITANO	0			X		X		
	FRAJANES		1	ZETA EXPRESS NUEVO AMANECER	0			X		X		
	GUATEMALA	ZONA 7	1	ZETA EXPRESS GENESIS	3	X		X		X		
			1	ZETA EXPRESS HELEN	3	X		X		X		
TOTAL			4									
FEBRERO	GUATEMALA	ZONA 11	1	DISTRIBUIDORA D Y M	3	X		X		X		
			1	GAS EXPRESS S Y L	3	X		X		X		
		ZONA 15	1	GAS LA CEIBA	0			X		X		
		ZONA 1	1	GAS GUADALUPE	0			X		X		
		ZONA 7	1	GAS ROSY	0			X		X		
			1	GAS EXPRESS S Y L	0			X		X		
		ZONA 11	1	FLASH GAS TROPIGAS	0			X		X		
TOTAL			7									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

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-FEBRERO
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	1	1
Por quejas	2	2
Apercibimientos escritos/públicos	2	2
TOTAL	5	5

Fuente: Departamento Legal

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-FEBRERO
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	34	86
Emisión de Dictámenes Técnicos	335	524
TOTAL	369	610

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia