**Informe Estadístico**

**JUNIO 2023**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 741 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 46% fueron contra comercios; el 9% por almacenes y por telefonía; el 5% por construcciones/inmobiliarias y por energía eléctrica; 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 4,497 quejas; 3,950 en la Sede Central y 547 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**1**

**Cuadro 2**

**Recepción de quejas**

**Enero - Junio 2023**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**

**2**

**Documentación y Resolución de Quejas**

En junio se documentaron 468 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 369 quejas y en Sedes Departamentales 99 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 2,557 quejas; 2,010 en la Sede Central y 547 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Junio 2023**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En junio se resolvieron 291 quejas: 39 por mediación y 252 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 214; y en las Sedes Departamentales 77. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,567 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 1,759 quejas; 253 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,506 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,304; y en las Sedes Departamentales 455. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 10,151 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Junio 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 nueve millones doscientos cincuenta y seis mil cuatrocientos cincuenta y un quetzales con noventa y cuatro centavos (Q.9,256,451.94). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.7,326,706.01 y las Sedes Departamentales Q.1,929,745.93, 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 junio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 4 conferencias presenciales a: 1) A mujeres del programa de Emprendimiento de Ciudad Quetzal, Municipalidad de San Juan Sacatepéquez (2 grupos); 2) A mujeres emprendedoras de la aldea El campanario, Municipio de Mixco; y 3) Seminario Despegue de la Economía Nacional, realizado en los Departamentos de Zacapa y Chiquimula; y 2 conferencias virtuales: 1) A estudiantes y docentes del Colegio San José de la Ciudad de Quetzaltenango y 2) A estudiantes de la carrera de Derecho de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, sede Santa Rosa; asistiendo 427 personas y se distribuyeron 3,143 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 45 conferencias, asistieron 1,534 personas y se distribuyeron 4,456 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 387 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 13,579 personas, asimismo, se distribuyeron 62,512 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

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

**Enero – Junio 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, realizó 2 conferencias virtuales en materia de consumo, participando 150 personas; y las sedes Departamentales realizaron 2 conferencias virtuales en materia de consumo, participando 106 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 9 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 566 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Conferencias Virtuales y Asistentes**

**Enero – Junio 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 junio se autorizaron 1,036 libros de quejas, 553 en la Sede Central y 483 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 55 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 22 en la Sede Central y 33 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 227 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 5,894 libros de quejas; 3,248 en la Sede Central y 2,646 en las Sedes Departamentales, se han recibido 304 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 94 en la Sede Central y 210 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,085 expedientes.

**Cuadro 13**

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

**Enero – Junio 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 junio 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 junio se realizaron verificaciones como se indica a continuación:

**Cuadro 15**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 16**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



**10**



**11**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**12**

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



**13**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 18**

**Sanciones Impuestas**



 Fuente: Departamento Legal

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

**14**

**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

**15**