**Informe Estadístico**

**MAYO 2023**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 680 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 48% fueron contra comercios; el 10% por almacenes; el 8% por telefonía; y el 34% 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 3,756 quejas; 3,308 en la Sede Central y 448 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**1**

**Cuadro 2**

**Recepción de quejas**

**Enero - Mayo 2023**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



**2**

**Documentación y Resolución de Quejas**

En mayo se documentaron 413 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 348 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 2,089 quejas; 1,641 en la Sede Central y 448 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Mayo 2023**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En mayo se resolvieron 265 quejas: 42 por mediación y 223 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 216; y en las Sedes Departamentales 49. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,543 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 1,468 quejas; 214 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,254 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,090; y en las Sedes Departamentales 378. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 8,584 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Mayo 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 seis millones quinientos sesenta y seis mil cuatrocientos veinticinco quetzales con noventa y dos centavos (Q.6,566,425.92). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.5,080,826.21. y las Sedes Departamentales Q.1,485,599.71, 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

**Gráfico 3**

**5**

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

En mayo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 2 conferencias presenciales a: 1) A personal del Sanatorio Hermano Pedro; y 2) A personal de Gasolineras Don Arturo; y 1 conferencia virtual: A mujeres emprendedoras de los Programas de la Oficina Municipal de la Mujer de Guatemala; asistiendo 102 personas y se distribuyeron 1,652 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 44 conferencias, asistieron 1,378 personas y se distribuyeron 3,152 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

En lo que va del año, se han realizado 336 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 11,618 personas, asimismo, se distribuyeron 54,913 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

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

**Enero – Mayo 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 84 personas; y las sedes Departamentales no realizaron conferencias virtuales en materia de consumo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**6**

**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 5 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 310 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Conferencias Virtuales y Asistentes**

**Enero – Mayo 2023**

####

 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 mayo se autorizaron 873 libros de quejas, 460 en la Sede Central y 413 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 36 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 9 en la Sede Central y 27 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 107 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

**7**

En lo que va del año, se han autorizado 4,858 libros de quejas; 2,695 en la Sede Central y 2,163 en las Sedes Departamentales, se han recibido 249 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 72 en la Sede Central y 177 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 858 expedientes.

**Cuadro 13**

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

**Enero – Mayo 2023**



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

**8**

**Cuadro 14**

**Verificaciones**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

#### Plan Centinela

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

**Cuadro 15**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**9**

**Cuadro 16**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



**10**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**11**

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**

**12**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 18**

**Sanciones Impuestas**

 Fuente: Departamento Legal

En mayo, 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

**13**