**Informe Estadístico**

**OCTUBRE 2023**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 746 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 40% fueron contra comercios; el 14% por canasta básica; el 10% por almacenes; y el 36% 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 7,235 quejas; 6,346 en la Sede Central y 889 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**1**

**Cuadro 2**

**Recepción de quejas**

**Enero - Octubre 2023**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



**2**

**Documentación y Resolución de Quejas**

En octubre se documentaron 413 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 340 quejas y en Sedes Departamentales 73 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 4,562 quejas; 3,673 en la Sede Central y 889 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Octubre 2023**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En octubre se resolvieron 316 quejas: 49 por mediación y 267 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 258; y en las Sedes Departamentales 58. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,897 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 3,239 quejas; 520 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 2,719 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,480; y en las Sedes Departamentales 759. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 16,717 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Octubre 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 diecisiete millones ochenta y dos mil doscientos treinta y ocho quetzales con treinta y siete centavos (Q.17,082,238.37). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.13,717,418.10 y las Sedes Departamentales Q.3,364,820.27, 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 octubre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 4 conferencias: 3 presenciales a: 1) A mujeres del programa de Emprendimiento apoyadas por la Dirección Municipal de la Mujer de San Juan Sacatepéquez (2 grupos); 2) A estudiantes de la Universidad Rafael Landívar; y una virtual a: A estudiantes de la Universidad Rafael Landívar; asistiendo 209 personas y se distribuyeron 1,470 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 31 conferencias, asistieron 1,655 personas y se distribuyeron 3,826 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 589 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 22,117 personas, asimismo, se distribuyeron 91,973 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

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

**Enero – Octubre 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 una conferencia en materia de consumo, participando 123 personas; y las Sedes Departamentales, no reportaron la realización de conferencias virtuales en materia de consumo, 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 17 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 1,062 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Conferencias Virtuales y Asistentes**

**Enero – Octubre 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 octubre se autorizaron 694 libros de quejas, 393 en la Sede Central y 301 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 27 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 17 en la Sede Central y 10 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 433 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 9,467 libros de quejas; 5,377 en la Sede Central y 4,090 en las Sedes Departamentales, se han recibido 464 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 169 en la Sede Central y 295 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,961 expedientes.

**Cuadro 13**

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

**Enero – Octubre 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 octubre 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 este mes, no se refleja movimientos de datos, como se observar, debido a que aún está pendiente la aprobación de la modificación de la meta física de esta línea de trabajo, por lo que los mismos serán reportados en el mes de noviembre.

**Cuadro 15**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 16**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



**10**

**11**



**11**



**12**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



**13**

**13**

**13**



**14**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 18**

**Sanciones Impuestas**



Fuente: Departamento Legal

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

**15**

**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

**16**