**Informe Estadístico**

**ABRIL 2024**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 785 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 58% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 12% por Información y comunicaciones; y el 7% por actividades financieras y de seguros; y el 23% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**Recepción de Quejas**



1

**Continuación**

**Recepción de Quejas**

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

2

**Cuadro 2**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Abril 2024**



3

**Continuación**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Abril 2024**

#### Captación de Quejas

En abril se recibieron 785 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central, se recibieron 704 quejas y en Sedes Departamentales 81 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Captación de Quejas**

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO 3,185 quejas; 2,710 en la Sede Central y 475 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

4

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Abril 2024**

#### Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

#### Quejas Documentadas

En abril se documentaron 552 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 471 quejas y en Sedes Departamentales 81 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**

**Quejas Documentadas**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 2,288 quejas; 1,813 en la Sede Central y 475 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6**

**Quejas Documentadas**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

5

#### Atención y Resolución de Quejas

En abril se resolvieron 335 quejas: 62 por mediación y 273 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 264; y en las Sedes Departamentales 71. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,762 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**

**Resolución de Quejas**



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

En lo que va del año, se han resuelto 1,556 quejas; 404 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,152 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,079; y en las Sedes Departamentales 477. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 7,161 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Abril 2024**



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

6

**Gráfico 1**



**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

En abril, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de siete millones ochocientos sesenta y cinco mil ochocientos cuarenta y seis quetzales con setenta y siete centavos (Q.7,865,846.77). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.5,733,989.85. y las Sedes Departamentales Q.2,131,856.92, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**



7

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

**Gráfico 2**

####

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

En abril, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 3 conferencias presenciales a: 1) A estudiantes de la Universidad Rafael Landívar; 2) A estudiantes de la Universidad de la Universidad de San Carlos (2 Grupos); y 2 conferencias virtuales: 1) A personal del Ministerio de Economía; y 2) A personal de la empresa MIC, Confecciones Guatemala; asistiendo 178 personas y se distribuyeron 2,780 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 52 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 2,471 personas y se distribuyó 7,118 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10**

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



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

8

En lo que va del año, se han realizado 157 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 7,008 personas, asimismo, se distribuyeron 28,782 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

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

**Enero – Abril 2024**



 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 y las sedes Departamentales realizaron conferencias virtuales en materia de consumo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12**

**Conferencias Virtuales y Participantes**



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

En lo que va del año, se han realizado 10 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 1,312 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13**

**Conferencias Virtuales y Participantes**

**Enero – Abril 2024**

 

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

9

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

En abril se autorizaron 1,002 libros de quejas, 591 en la Sede Central y 411 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 59 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 20 en la Sede Central y 39 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 417 expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 14**

**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 3,561 libros de quejas; 1,996 en la Sede Central y 1,565 en las Sedes Departamentales, se han recibido 179 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 70 en la Sede Central y 109 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 733 expedientes.

**Cuadro 15**

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

**Enero – Abril 2024**



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

10

**Gráfico 3**



#### Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes de abril en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 16**

**Verificaciones**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

11

#### Plan Centinela

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

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 18**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

12

**Cuadro 19**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 20**

**Sanciones Impuestas**



Fuente: Departamento Legal

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

13

 **Cuadro 21**

**Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y**

**Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje**



 Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

14