

# Informe Estadístico

## ENERO 2024

### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 565 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 53% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 14% por Enseñanza y el 7% por Actividades financieras y de seguros y el 26% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
<b>1</b>	<b>Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>2%</b>
1.1	Energía eléctrica	3	8	11	2%
1.2	Combustible	2	0	2	0%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	1	0	1	0%
<b>2</b>	<b>Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>4%</b>
2.1	Servicio de Agua Municipal	2	0	2	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	20	0	20	4%
<b>3</b>	<b>Actividades Inmobiliarias</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>4%</b>
3.1	Inmobiliarias	21	1	22	4%
<b>4</b>	<b>Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas</b>	<b>265</b>	<b>37</b>	<b>302</b>	<b>53%</b>
4.1	Comercio	225	25	250	44%
4.2	Almacenes	38	12	50	9%
4.3	Talleres de mecánica	0	0	0	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	2	0	2	0%
<b>5</b>	<b>Transporte y almacenamiento</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>2%</b>
5.1	Transporte urbano y extraurbano	2	0	2	0%
5.2	Transporte vía aérea	6	1	7	1%
5.3	Transporte de mensajería	0	0	0	0%
<b>6</b>	<b>Actividades de alojamiento y de servicio de comidas</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>3%</b>
6.1	Hotelería		0	0	0
6.2	Restaurantes y otros	14	1	15	3%

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
<b>7</b>	<b>Información y comunicaciones</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>6%</b>
7.1	Telefonía	19	1	20	4%
7.2	Servicio de cable	13	0	13	2%
7.3	Servicio de internet	1	0	1	0%
<b>8</b>	<b>Actividades financieras y de seguros</b>	<b>35</b>	<b>3</b>	<b>38</b>	<b>7%</b>
8.1	Bancos	20	3	23	4%
8.2	Seguros	4	0	4	1%
8.3	Tarjetas de crédito	11	0	11	2%
<b>9</b>	<b>Otros actividades de servicios financieros</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1%</b>
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	0	0	0	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	2	1	3	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	1	0	1	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	0	1	1	0%
<b>10</b>	<b>Actividades de servicios administrativos y de apoyo</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1%</b>
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	0	0	0	0%
10.2	Tiempos compartidos	8	0	8	1%
<b>11</b>	<b>Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
11.1	Actividades de la administración pública en general	0	0	0	0
<b>12</b>	<b>Enseñanza</b>	<b>65</b>	<b>14</b>	<b>79</b>	<b>14%</b>
12.1	Colegios	54	4	58	10%
12.2	Universidades	6	0	6	1%
12.3	Escuelas e Institutos	5	10	15	3%
<b>13</b>	<b>Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1%</b>
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	3	0	3	1%
13.3	Laboratorios	0	0	0	0%
<b>14</b>	<b>Otras actividades de servicios</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
14.1	Actividades de asociaciones civiles	0	0	0	0%
<b>15</b>	<b>Canasta Básica</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>2%</b>
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	14	0	14	2%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>497</b>	<b>68</b>	<b>565</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

## Captación de Quejas

En enero se recibieron 565 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 fueron 497 quejas y en Sedes Departamentales 68 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 2**  
**Captación de Quejas**

MEDIOS DE CAPTACION	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	169	0	169
Call Center	224	0	224
Presencial	104	68	172
<b>TOTAL</b>	<b>497</b>	<b>68</b>	<b>565</b>

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

## Quejas Documentadas

En enero se documentaron 357 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 289 quejas y en Sedes Departamentales 68 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**  
**Quejas Documentadas**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	289	68	357

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

## Atención y Resolución de Quejas

En enero se resolvieron 240 quejas: 25 por mediación y 215 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 178; y en las Sedes Departamentales 62. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,124 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 4**  
**Resolución de Quejas**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	4			21	25
Conciliaciones	131	28	15	41	215
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>62</b>	<b>240</b>
Asesorías y Consultas	1,124				1,124
<b>TOTAL</b>	<b>1,124</b>				<b>1,124</b>

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

**Gráfico 1**



### Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

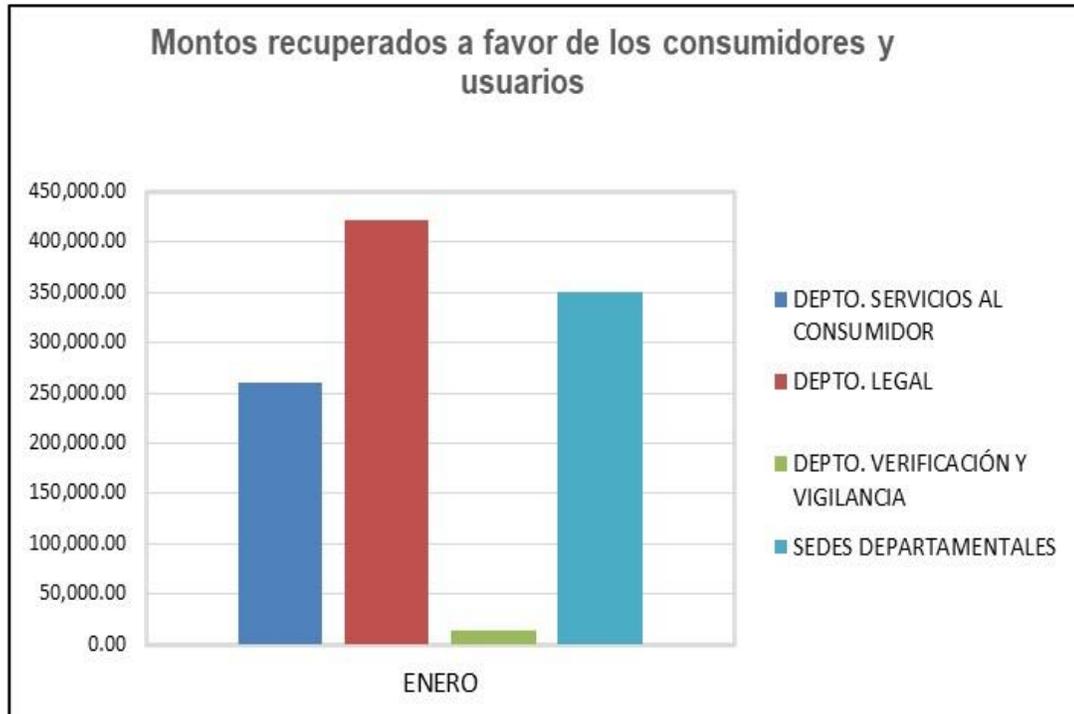
En enero, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de un millón cuarenta y siete mil ciento ochenta y nueve quetzales con tres centavos (Q.1,047,189.03). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.696,276.27. y las Sedes Departamentales Q.350,912.76, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**  
**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

MES	DESCRIPCION	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Enero	Reembolso monetario	144,193.30	382,562.78	11,150.00	537,906.08	28,081.79	<b>565,987.87</b>
	Restitución del Bien/Servicio	103,657.19	39,113.00	3,000.00	145,770.19	304,890.97	<b>450,661.16</b>
	Rescisión de contratos	12,600.00	0.00	0.00	12,600.00	17,940.00	<b>30,540.00</b>
	<b>ENERO</b>	<b>260,450.49</b>	<b>421,675.78</b>	<b>14,150.00</b>	<b>696,276.27</b>	<b>350,912.76</b>	<b>1,047,189.03</b>

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 enero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, no realizó conferencias de manera presencial, solo se distribuyeron 1,881 documentos de materiales educativos y promocionales donde se incluyeron calendarios promocionales, bolsas educativas y promocionales y cuadernos planificadores que contienen los derechos de los consumidores.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 10 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 228 personas y se distribuyó 913 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**  
**Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	0	10	<b>10</b>
Asistentes a conferencias	0	228	<b>228</b>
Material Distribuido	1,881	913	<b>2,794</b>

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

En lo que se refiere a las conferencias impartidas sobre información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales, en el presente mes, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó una conferencia, participando 42 personas, en lo que corresponde a las Sedes Departamentales no reportaron conferencias, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**  
**Conferencias Virtuales y Asistentes**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	1	0	<b>1</b>
Participantes	42	0	<b>42</b>

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**

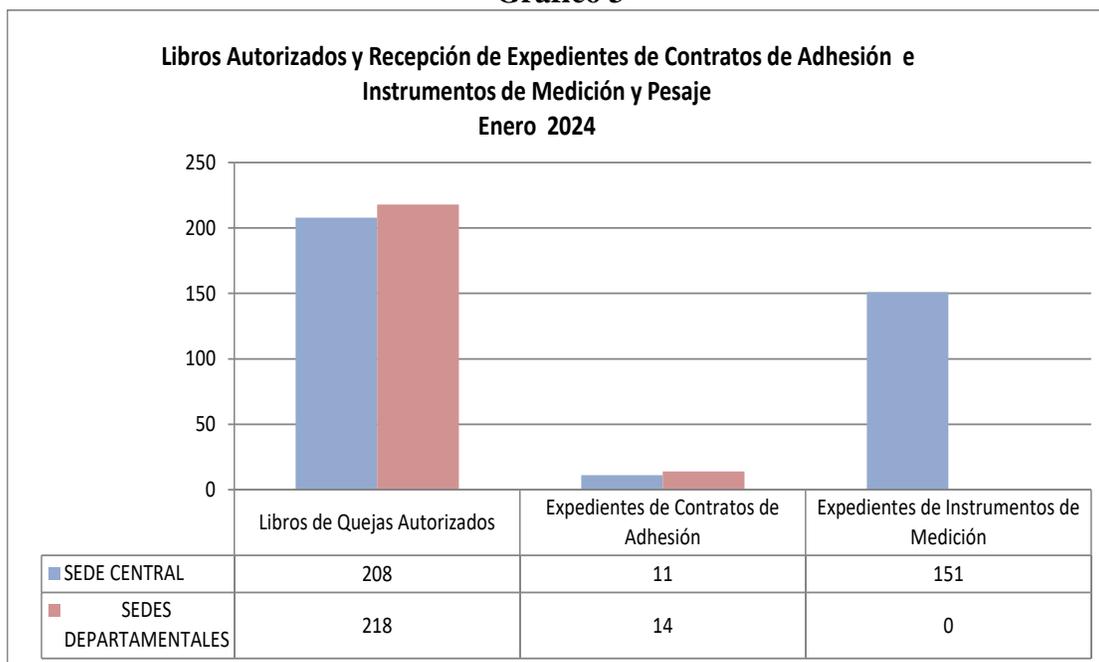
En enero se autorizaron 1,016 libros de quejas, 630 en la Sede Central y 386 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 21 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 6 en la Sede Central y 15 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 435 expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 8**  
**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	208	218	<b>426</b>
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	11	14	<b>25</b>
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	151	0	<b>151</b>

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

**Gráfico 3**



### **Verificación y Vigilancia**

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

**Cuadro 9**  
**Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	ENERO
Tenencia del Libros de quejas	298	274	572
Exhibición de Precios	177	243	420
Etiquetado General de Productos	560	27	587
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0	0
Contenido Neto en Productos Preempacados	0	0	0
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	36	0	36
Plantas y Expendios de Gas	14	0	14
Publicidad Engañosa	182	0	182
Precios de Canasta Básica	49	911	960
Monitoreos de otros productos	238	327	565
Precios de Combustibles	285	313	598
Precios de Gas Propano	164	306	470
Colegios	0	3	3
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotecnicos	0	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

### Plan Centinela

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

**Cuadro 10**  
**Verificaciones Plan Centinela**  
**Combustibles**

MES	# DE ESTACIONES DE SERVICIO	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
ENERO	36	GUATEMALA, QUICHE Y JUTIAPA	0	36	0	0	254
TOTAL	36		0	36	0	0	254

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 11**  
**Verificaciones Plan Centinela**  
**Plantas de Gas Propano**

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	GUATEMALA	SAN MIGUEL PETAPA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		ZONA 12	1	GAS UNICO	0			X		X		
		ZONA 4 MIXCO	1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 1 MIXCO	1	MAC GAS	0			X		X		
		ZONA 1 MIXCO	1	TROPIGAS	0			X		X		
		VILLA NUEVA	1	ORWAL	0			X		X		
		VILLA NUEVA	1	ZETA GAS	0			X		X		
		ZONA 17	1	GAS UNICO	0			X		X		
		ZONA 18	1	GAS TRINIDAD	0			X		X		
ZONA 18	1	TROPIGAS	0			X		X				
ZONA 15	1	GAS LA CEIBA	0			X		X				
TOTAL			11									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 12**  
**Verificaciones Plan Centinela**  
**Expendios de Gas Propano**

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	GUATEMALA	ZONA 11	1	GAS EXPRESS B&S ZETA	0			X		X		
			1	VELOGAS	0			X		X		
			1	GAS EXPRESS CARABANCHEL ZETA	0			X		X		
TOTAL			3									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

### Proceso Jurídico Sancionatorio

En enero no se impusieron sanciones por parte del Departamento Legal, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13**  
**Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	ENERO
<b>INFRACCIONES A LA LEY</b>	
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	<b>0</b>
Por quejas	<b>0</b>
Apercibimientos escritos/públicos	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

Fuente: Departamento Legal

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

**Cuadro 14**  
**Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y**  
**Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje**

CONCEPTO	ENERO
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	<b>27</b>
Emisión de Dictámenes Técnicos	<b>491</b>
<b>TOTAL</b>	<b>518</b>

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia