**Informe Estadístico**

**FEBRERO 2024**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,051 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 45% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 12% por Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria y el 11% por Información y comunicaciones y el 32% 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 – Febrero 2024**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

3

#### Captación de Quejas

En febrero se recibieron 1,051 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 818 quejas y en Sedes Departamentales 233 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 1,616 quejas; 1,315 en la Sede Central y 301 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Febrero 2024**

#### 

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

#### Quejas Documentadas

En febrero se documentaron 786 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 553 quejas y en Sedes Departamentales 233 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

4

**Cuadro 5**

**Quejas Documentadas**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 1,143 quejas; 842 en la Sede Central y 301 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

#### Atención y Resolución de Quejas

En febrero se resolvieron 441 quejas: 83 por mediación y 358 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 336; y en las Sedes Departamentales 105. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 2,283 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 681 quejas; 108 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 573 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 514; y en las Sedes Departamentales 167. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 3,407 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

5

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Febrero 2024**



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

**Gráfico 1**



**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

En febrero, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de dos millones setecientos noventa y ocho mil ochocientos ocho quetzales con doce centavos (Q.2,798,808.12). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.2,105,583.82. y las Sedes Departamentales Q.693,224.30, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

6

**Cuadro 9**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**



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 febrero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, no realizó conferencias ni distribuyó material educativo y promocional.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 37 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 1,192 personas y se distribuyó 3,350 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

7

**Cuadro 10**

**Conferencias Presenciales, 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 47 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 1,420 personas, asimismo, se distribuyeron 6,144 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

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

**Enero – Febrero 2024**



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 25 personas, en lo que corresponde a las Sedes Departamentales no reportaron conferencias, 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 2 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 67 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

8

**Cuadro 13**

**Conferencias Virtuales y Participantes**

**Enero – Febrero 2024**



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 febrero se autorizaron 1,091 libros de quejas, 620 en la Sede Central y 471 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 52 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 24 en la Sede Central y 28 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 99 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 1,517 libros de quejas; 828 en la Sede Central y 689 en las Sedes Departamentales, se han recibido 77 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 35 en la Sede Central y 42 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 250 expedientes.

**Cuadro 15**

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

**Enero – Febrero 2024**



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

9

**Gráfico 3**



#### Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes de febrero 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

10

#### Plan Centinela

En el marco de este plan, en febrero 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

**Cuadro 19**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

11

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 20**

**Sanciones Impuestas**



Fuente: Departamento Legal

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

**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

12

9