**Informe Estadístico**

**JULIO 2024**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 782 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 49% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 15% por Canasta Básica; el 9% por actividades financieras y de seguros; el 8% por Información y comunicaciones; y el 19% 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 – Julio 2024**



3

**Continuación**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Julio 2024**



#### Captación de Quejas

En julio se recibieron 782 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 690 quejas y en Sedes Departamentales 92 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Captación de Quejas**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

4

En lo que va del año, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO 5,457 quejas; 4,744 en la Sede Central y 713 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Julio 2024**



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

#### Quejas Documentadas

En julio se documentaron 576 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 484 quejas y en Sedes Departamentales 92 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 3,926 quejas; 3,213 en la Sede Central y 713 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Julio 2024**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

5

#### Atención y Resolución de Quejas

En julio se resolvieron 400 quejas: 84 por mediación y 316 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 320; y en las Sedes Departamentales 80. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 2,381 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 2,708 quejas; 595 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 2,113 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,003; y en las Sedes Departamentales 705. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 13,743 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Julio 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 julio, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de diecinueve millones setecientos dos mil ochocientos ochenta quetzales con noventa y cinco centavos (Q.19,702,880.95). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.16,463,559.90 y las Sedes Departamentales Q.3,239,321.05, 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 julio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 6 conferencias presenciales a: 1) A personal del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación -MAGA-; 2) A personal de los Juzgados Municipales de la Municipalidad de Guatemala; 3) A emprendedoras que se capacitan en Corte y Confección atendidas por la Dirección Municipal de la Mujer de San Juan Sacatepéquez; 4) A funcionarios de la Departamental de Educación del Departamento de Sacatepéquez; 5) A funcionarios de la Departamental de Educación del Departamento de Chimaltenango; y 6) A mujeres participantes en el evento Festival de la Mujer Emprendedora, organizado por la Dirección Municipal de la

8

8

Mujer de la Municipalidad de San José Pinula; y 4 conferencias virtuales: 1) A personal de la Empresa Medios de Pago; 2) A personal del Instituto Superior de Educación a Distancia, Escuela en su Casa; 3) A Personal del Hospital el Naranjo (Modulo de Quejas); 4) A Personal del Hospital el Naranjo; asistiendo 881 personas y se distribuyeron 4,900 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 33 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 1,099 personas y se distribuyó 3,442 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

En lo que va del año, se han realizado 400 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 17,109 personas, asimismo, se distribuyeron 59,073 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

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

**Enero – Julio 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:

9

**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 24 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 3,412 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13**

**Conferencias Virtuales y Participantes**

**Enero – Julio 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 julio se autorizaron 768 libros de quejas, 432 en la Sede Central y 336 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 91 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 48 en la Sede Central y 43 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 52 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

10

En lo que va del año, se han autorizado 6,373 libros de quejas; 3,667 en la Sede Central y 2,706 en las Sedes Departamentales, se han recibido 423 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 178 en la Sede Central y 245 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,233 expedientes.

**Cuadro 15**

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

**Enero – Julio 2024**



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

11

**Cuadro 16**

**Verificaciones**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

#### Plan Centinela

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

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

12

**Cuadro 18**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



13



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 19**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



14



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 20**

**Sanciones Impuestas**



Fuente: Departamento Legal

En julio, el Departamentos Legal emitió resoluciones de aprobación, en cuanto al Departamento de Verificación y Vigilancia no emitió ningún dictamen técnico, 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

15