**Informe Estadístico**

**JUNIO 2024**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 815 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 56% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 11% por Información y comunicaciones; y el 9% por actividades financieras y de seguros; y el 24% 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 – Junio 2024**



3

**Continuación**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Junio 2024**



#### Captación de Quejas

En junio se recibieron 815 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 746 quejas y en Sedes Departamentales 69 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 4,675 quejas; 4,054 en la Sede Central y 621 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

4

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Junio 2024**



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

#### Quejas Documentadas

En junio se documentaron 538 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 469 quejas y en Sedes Departamentales 69 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 3,350 quejas; 2,729 en la Sede Central y 621 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Junio 2024**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

5

#### Atención y Resolución de Quejas

En junio se resolvieron 370 quejas: 47 por mediación y 323 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 295; y en las Sedes Departamentales 75. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 2,160 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 2,308 quejas; 511 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,797 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,683; y en las Sedes Departamentales 625. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 11,362 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Junio 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 junio, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de dieciséis millones novecientos trece mil ciento sesenta y dos quetzales con cincuenta y siete centavos (Q.16,913,162.57). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.13,900,645.13. y las Sedes Departamentales Q.3,012,517.44, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**



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

7

**Gráfico 2**

####

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

En junio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 4 conferencias presenciales a: 1) A personal administrativo del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación -MAGA-; 2) A emprendedoras que se capacitan en floristería atendidas por la Dirección Municipal de la Mujer de San Juan Sacatepéquez; 3) A emprendedoras que se capacitan en globoflexia atendidas por la Dirección Municipal de la Mujer de San Juan Sacatepéquez; y 4) A emprendedoras que se capacitan en confección atendidas por la Dirección Municipal de la Mujer de San Juan Sacatepéquez; y 8 conferencias virtuales: 1) A personal del Ministerio de Economía (2 grupos); 2) A personal de la Empresa Fantasía y Contabilidad; 3) A Personal de la empresa la Comercial, Distribuidoras de Productos DIANA; 4) A personal de la empresa Marketing Plus; 5) A personal de la Escuela en su Casa; 6) A personal de la empresa Distribuidora Colol, S.A.; y 7) A inquilinos del Centro Comercial 17; asistiendo 395 personas y se distribuyeron 2,430 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 50 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 2,291 personas y se distribuyó 5,702 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

8

**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 357 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 15,129 personas, asimismo, se distribuyeron 50,731 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

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

**Enero – Junio 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 21 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 3,351 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

9

**Cuadro 13**

**Conferencias Virtuales y Participantes**

**Enero – Junio 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 junio se autorizaron 1,078 libros de quejas, 608 en la Sede Central y 470 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 80 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 35 en la Sede Central y 45 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 135 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 5,605 libros de quejas; 3,235 en la Sede Central y 2,370 en las Sedes Departamentales, se han recibido 332 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 130 en la Sede Central y 202 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,181 expedientes.

10

**Cuadro 15**

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

**Enero – Junio 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 junio 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 junio 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**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

13

**Cuadro 19**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 20**

**Sanciones Impuestas**



Fuente: Departamento Legal

14

En junio, 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

15