**Informe Estadístico**

 **NOVIEMBRE 2024**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,208 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 46% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 28% por actividades financieras y de seguros; el 7% 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 Departamento de Coordinación de Sedes

2

**Cuadro 2**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Noviembre 2024**



3

**Continuación**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Noviembre 2024**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

#### Captación de Quejas

En noviembre se recibieron 1,208 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 1,090 quejas y en Sedes Departamentales 118 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Captación de Quejas**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO 9,447 quejas; 8,321 en la Sede Central y 1,126 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

4

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Noviembre 2024**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

#### Quejas Documentadas

En noviembre se documentaron 685 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 567 quejas y en Sedes Departamentales 118 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**

**Quejas Documentadas**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han documentado 6,368 quejas; 5,242 en la Sede Central y 1,126 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Noviembre 2024**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

5

#### Atención y Resolución de Quejas

En noviembre se resolvieron 405 quejas: 66 por mediación y 339 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 306; y en las Sedes Departamentales 99. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 500 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**

**Resolución de Quejas**



 Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han resuelto 4,238 quejas; 959 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 3,279 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 3,154; y en las Sedes Departamentales 1,084. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 20,472 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Noviembre 2024**



 Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

6

**Gráfico 1**



#### Recepción de Quejas por Actividad Económica de la Unidad Protección de Servicios Financieros

En lo que respecta a la Ley de Tarjetas de Crédito, Decreto Número 2-2024, la cual entró en vigencia el 1 de septiembre del año en curso, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, en el mes de octubre del 2024, se recibieron 298 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Recepción de Quejas**



 Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor y Coordinación de Sedes

En los meses de septiembre a noviembre, se han recibido 648 quejas, en la Sede Central 610 y en la Sedes Departamentales 38, como se detalla a continuación

7

**Cuadro 10**

**Recepción de Quejas**

**Septiembre – Noviembre 2024**



 Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor y Coordinación de Sedes

#### Captación de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

Durante el mes de noviembre se recibieron 298 quejas presentadas por los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central, se recibieron 279 quejas y en Sedes Departamentales 19 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Captación de Quejas**



 Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor y Coordinación de Sedes

En los meses de septiembre a noviembre, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO 648 quejas; 610 en la Sede Central y 38 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

8

**Cuadro 12**

**Captación de Quejas**

**Septiembre – Noviembre 2024**



#### Quejas Documentadas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

Durante el mes de noviembre se documentaron 178 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 159 quejas y en Sedes Departamentales 19 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13**

**Quejas Documentadas**



En los meses de septiembre a noviembre, se han documentado 376 quejas; 338 en la Sede Central y 38 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 14**

**Quejas Documentadas**

**Septiembre – Noviembre 2024**

####

9

#### Atención y Resolución de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

En noviembre se resolvieron 26 quejas por mediación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 280 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 15**

**Resolución de Quejas**

**Noviembre 2024**

En los meses de septiembre a noviembre, se han resuelto 28 quejas por mediación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,175 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 16**

**Resolución de Quejas**

**Septiembre – Noviembre 2024**



10

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

En noviembre, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de veintiséis millones trescientos diecisiete mil ochocientos ochenta y nueve quetzales con veintidós centavos (Q.26,317,889.22). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.20,919,245.40 y las Sedes Departamentales Q.5,398,643.82, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 17**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**



11



Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

**Gráfico 2**



12

**Cuadro 18**

**Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes**



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

En noviembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 8 conferencias presenciales a: 1) A emprendedores y empresarios de la MIPYME en el marco del evento “Impulso Empresarial del Departamento de Izabal; 2) A estudiantes del primer grado primaria de la Escuela Oficial Rural Mixta del Caserío Plan del Jocote, Aldea Maraxco, Chiquimula; 3) A estudiantes del segundo grado primaria de la Escuela Oficial Rural Mixta del Caserío Plan del Jocote, Aldea Maraxco, Chiquimula; 4) A estudiantes del tercer grado primaria de la Escuela Oficial Rural Mixta del Caserío Plan del Jocote, Aldea Maraxco, Chiquimula; 5) A estudiantes del cuarto grado primaria de la Escuela Oficial Rural Mixta del Caserío Plan del Jocote, Aldea Maraxco, Chiquimula; 6) A estudiantes del quinto grado primaria de la Escuela Oficial Rural Mixta del Caserío Plan del Jocote, Aldea Maraxco, Chiquimula; 7) A estudiantes del sexto grado primaria de la Escuela Oficial Rural Mixta del Caserío Plan del Jocote, Aldea Maraxco, Chiquimula; y 8) A niños que se concentran en la Iglesia San Jerónimo Emiliani de la Zona 6 de la Ciudad de Guatemala y se distribuyeron 3,435 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

13

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 40 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 582 personas y se distribuyó 3,039 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 19**

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



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

En lo que va del año, se han realizado 563 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 24,149 personas, asimismo, se distribuyeron 93,065 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 20**

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

**Enero – Noviembre 2024**



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

En noviembre, en lo que se refiere a las conferencias impartidas de manera virtual, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor no realizó conferencias, en lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 5 conferencias virtuales en materia de consumo, participando 159 personas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

14

**Cuadro 21**

**Conferencias Virtuales y Participantes**



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

En lo que va del año, se han realizado 40 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 4,134 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 22**

**Conferencias Virtuales y Participantes**

**Enero – Noviembre 2024**

 

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

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

En noviembre se autorizaron 373 libros de quejas, 200 en la Sede Central y 173 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 39 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 15 en la Sede Central y 24 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 84 expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 23**

**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 Departamento de Coordinación de Sedes

15

En lo que va del año, se han autorizado 9,514 libros de quejas; 5,344 en la Sede Central y 4,170 en las Sedes Departamentales, se han recibido 575 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 249 en la Sede Central y 326 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,204 expedientes.

**Cuadro 24**

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

**Enero – Noviembre 2024**



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

**Gráfico 3**

16



16

#### Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 25**

**Verificaciones**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Departamento de Coordinación de Sedes

#### Plan Centinela

En el marco de este plan, en noviembre no fue reportada información debido a que está en proceso la modificación de la meta física del Subproducto Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela, la cual será reportada en el mes de diciembre, como se indica a continuación:

**Cuadro 26**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



17



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 27**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



18



19



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

* No se reportó información en el mes de noviembre del 2024, debido a que está en proceso la modificación de la meta física del Subproducto Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela.

20

**Cuadro 28**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

* No se reportó información en el mes de noviembre del 2024, debido a que está en proceso la modificación de la meta física del Subproducto Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela.

21

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 29**

**Sanciones Impuestas**



Fuente: Departamento Legal

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

**Cuadro 30**

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

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



 Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

22