

Informe Estadístico

OCTUBRE 2024

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 957 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; y el 9% por Información y Comunicaciones; y el 17% 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
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	14	10	24	3%
1.1	Energía eléctrica	5	10	15	2%
1.2	Combustible	9	0	9	1%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	0	0	0	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	9	3	12	1%
2.1	Servicio de Agua Municipal	2	1	3	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	7	2	9	1%
3	Actividades Inmobiliarias	30	1	31	3%
3.1	Inmobiliarias	30	1	31	3%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	404	36	440	46%
4.1	Comercio	360	29	389	41%
4.2	Almacenes	41	7	48	5%
4.3	Talleres de mecánica	0	0	0	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	3	0	3	0%
5	Transporte y almacenamiento	10	2	12	1%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	0	0	0	0%
5.2	Transporte vía aérea	6	0	6	1%
5.3	Transporte de mensajería	4	2	6	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	18	1	19	2%
6.1	Hoteles	2	1	3	0%
6.2	Restaurantes y otros	16	0	16	2%

Continuación
Recepción de Quejas

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	75	8	83	9%
7.1	Telefonía	43	2	45	5%
7.2	Servicio de cable	2	0	2	0%
7.3	Servicio de internet	30	6	36	4%
8	Actividades financieras y de seguros	246	21	267	28%
8.1	Bancos	27	8	35	4%
8.2	Seguros	9	0	9	1%
8.3	Tarjetas de crédito	210	13	223	23%
9	Otros actividades de servicios financieros	22	0	22	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	2	0	2	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	15	0	15	2%
9.3	Actividades de casa de empeño	0	0	0	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	5	0	5	1%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	11	0	11	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	1	0	1	0%
10.2	Tiempos compartidos	10	0	10	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	3	0	3	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	3	0	3	0%
12	Enseñanza	14	1	15	2%
12.1	Colegios	12	0	12	1%
12.2	Universidades	1	0	1	0%
12.3	Escuelas e Institutos	1	1	2	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	7	1	8	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	4	1	5	1%
13.3	Laboratorios	3	0	3	0%
14	Otras actividades de servicios	2	0	2	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	2	0	2	0%
15	Canasta Básica	8	0	8	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	8	0	8	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		873	84	957	100%

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

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Octubre 2024

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	184	125	309	4%
1.1	Energía eléctrica	104	125	229	3%
1.2	Combustible	73	0	73	1%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	7	0	7	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	163	27	190	2%
2.1	Servicio de Agua Municipal	51	3	54	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	112	24	136	2%
3	Actividades Inmobiliarias	265	18	283	3%
3.1	Inmobiliarias	265	18	283	3%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	3,862	481	4,343	53%
4.1	Comercio	3,239	403	3,642	44%
4.2	Almacenes	585	68	653	8%
4.3	Talleres de mecánica	9	7	16	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	29	3	32	0%
5	Transporte y almacenamiento	132	26	158	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	6	2	8	0%
5.2	Transporte vía aérea	36	2	38	0%
5.3	Transporte de mensajería	90	22	112	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	180	14	194	2%
6.1	Hoteles	21	3	24	0%
6.2	Restaurantes y otros	159	11	170	2%
7	Información y comunicaciones	743	47	790	10%
7.1	Telefonía	326	31	357	4%
7.2	Servicio de cable	41	0	41	0%
7.3	Servicio de internet	376	16	392	5%
8	Actividades financieras y de seguros	864	87	951	12%
8.1	Bancos	367	53	420	5%
8.2	Seguros	59	1	60	1%
8.3	Tarjetas de crédito	438	33	471	6%
9	Otros actividades de servicios financieros	95	14	109	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	35	1	36	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	35	8	43	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	11	1	12	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	14	4	18	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	91	8	99	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	8	3	11	0%
10.2	Tiempos compartidos	83	5	88	1%

**Continuación
Recepción de Quejas
Enero – Octubre 2024**

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	6	128	134	2%
11.1	Actividades de la administración pública en general	6	128	134	2%
12	Enseñanza	267	26	293	4%
12.1	Colegios	215	13	228	3%
12.2	Universidades	37	0	37	0%
12.3	Escuelas e Institutos	15	13	28	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	68	6	74	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	39	3	42	1%
13.3	Laboratorios	29	3	32	0%
14	Otras actividades de servicios	19	0	19	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	19	0	19	0%
15	Canasta Básica	292	1	293	4%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	292	1	293	4%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		7,231	1,008	8,239	100%

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

Captación de Quejas

En octubre se recibieron 957 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 873 quejas y en Sedes Departamentales 84 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3
Captación de Quejas**

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	333		333
Call Center	283		283
Presencial	257	84	341
TOTAL	873	84	957

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 8,239 quejas; 7,231 en la Sede Central y 1,008 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Octubre 2024

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	2,300	0	2,300
Call Center	2,888	0	2,888
Presencial	2,043	1,008	3,051
TOTAL	7,231	1,008	8,239

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

Quejas Documentadas

En octubre se documentaron 583 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 499 quejas y en Sedes Departamentales 84 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	499	84	583

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

En lo que va del año, se han documentado 5,683 quejas; 4,675 en la Sede Central y 1,008 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas
Enero – Octubre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	4,675	1,008	5,683

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

Atención y Resolución de Quejas

En octubre se resolvieron 366 quejas: 38 por mediación y 328 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 286; y en las Sedes Departamentales 80. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,020 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 7
Resolución de Quejas

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	18		2	18	38
Conciliaciones	186	67	13	62	328
TOTAL	204	67	15	80	366
Asesorías y Consultas	1,020				1,020
TOTAL	1,020				1,020

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

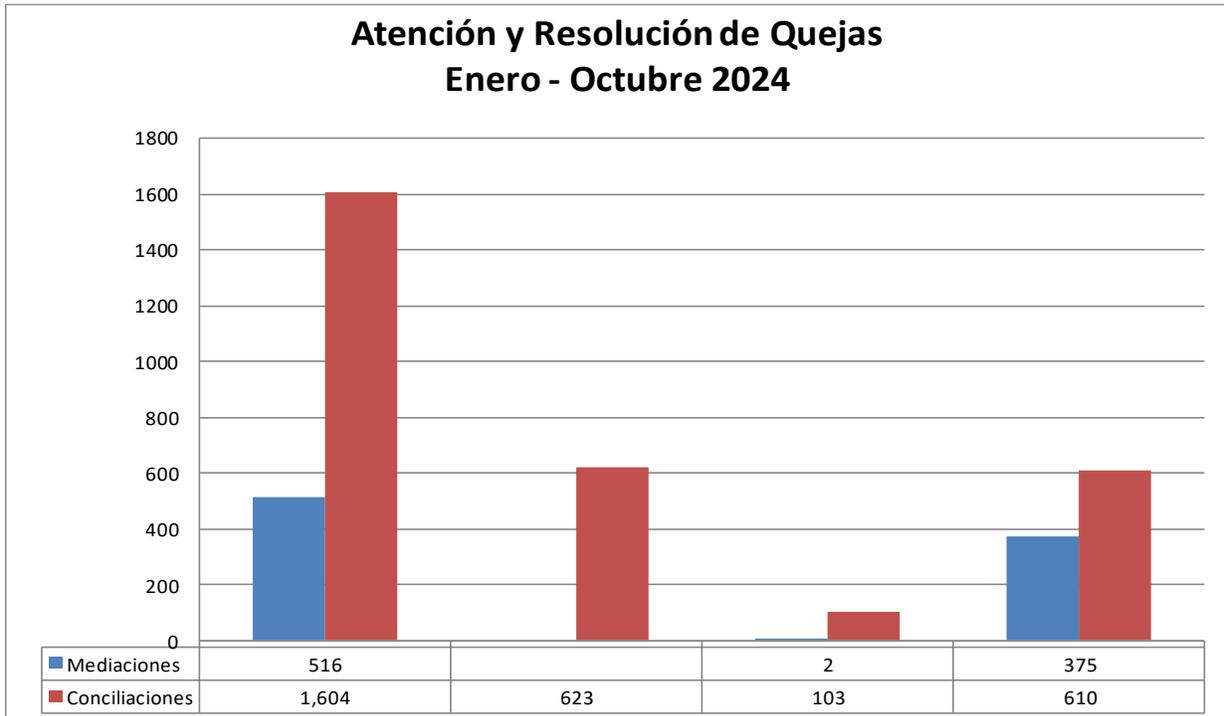
En lo que va del año, se han resuelto 3,833 quejas; 893 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 2,940 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,848; y en las Sedes Departamentales 985. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 19,972 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Octubre 2024

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	516		2	375	893
Conciliaciones	1,604	623	103	610	2,940
TOTAL	2,120	623	105	985	3,833
Asesorías y Consultas	19,972				19,972
TOTAL	19,972				19,972

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

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 223 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9
Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	210	13	223
TOTAL		210	13	223

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor y Coordinación de Sedes

En los meses de septiembre y octubre, se han recibido 350 quejas, en la Sede Central 331 y en la Sedes Departamentales 19, como se detalla a continuación

Cuadro 10
Recepción de Quejas
Septiembre – Octubre 2024

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	331	19	350
TOTAL		331	19	350

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 octubre se recibieron 223 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 210 quejas y en Sedes Departamentales 13 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Captación de Quejas

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	43		43
Call Center	60		60
Presencial	107	13	120
TOTAL	210	13	223

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor y Coordinación de Sedes

En los meses de septiembre y octubre, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO 350 quejas; 331 en la Sede Central y 19 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 12
Captación de Quejas
Septiembre – Octubre 2024

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	70		70
Call Center	104		104
Presencial	157	19	176
TOTAL	331	19	350

Quejas Documentadas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

Durante el mes de octubre se documentaron 127 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 114 quejas y en Sedes Departamentales 13 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	114	13	127

En los meses de septiembre y octubre, se han documentado 198 quejas; 179 en la Sede Central y 19 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 14
Quejas Documentadas
Septiembre – Octubre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	179	19	198

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

En octubre se resolvieron 2 quejas por mediación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 265 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 15
Resolución de Quejas
Octubre 2024

LINEA DE TRABAJO	OCTUBRE	
	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	2	2
Conciliaciones	0	0
Asesorías y Consultas	265	265
TOTAL	265	265

En los meses de septiembre y octubre, se han resuelto 2 quejas por mediación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 895 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 16
Resolución de Quejas
Septiembre – Octubre 2024

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL SEPTIEMBRE-OCTUBRE
Mediaciones	2	2
Conciliaciones	0	0
Asesorías y Consultas	895	895
TOTAL	895	895

Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En octubre, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de veinticuatro millones trescientos noventa y siete mil quinientos cuarenta y un quetzales con veinticinco centavos (Q.24,397,541.25). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.19,164,258.90 y las Sedes Departamentales Q.5,233,282.35, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

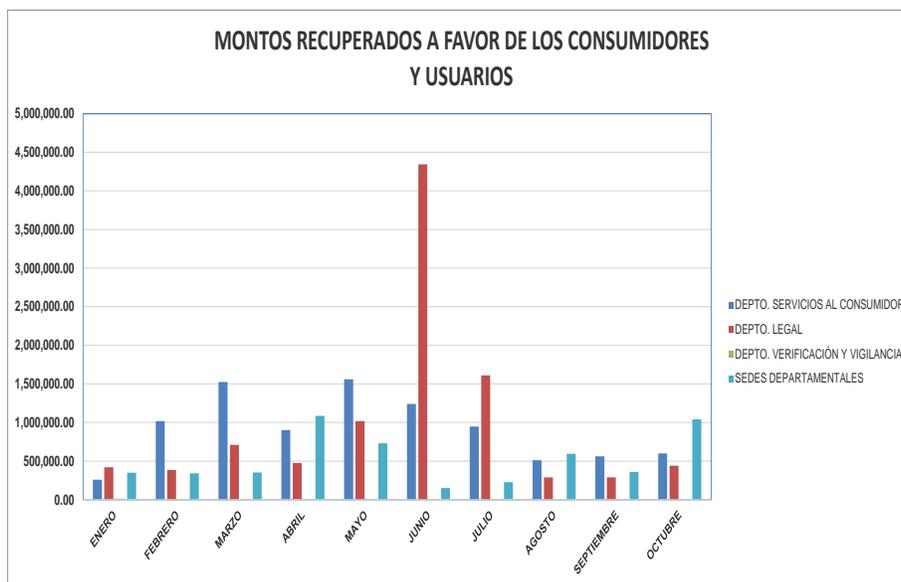
Cuadro 17
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

MES		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	565,987.87
	Restitución del Bien/Servicio	103,657.19	39,113.00	3,000.00	145,770.19	304,890.97	450,661.16
	Rescisión de contratos	12,600.00	0.00	0.00	12,600.00	17,940.00	30,540.00
	ENERO	260,450.49	421,675.78	14,150.00	696,276.27	350,912.76	1,047,189.03
Febrero							
	Reembolso monetario	713,162.92	279,889.69	4,917.45	997,970.06	75,969.24	1,073,939.30
	Restitución de bienes	103,691.29	105,447.20	0.00	209,138.49	262,742.30	471,880.79
	Rescisión de contratos	201,900.00	299.00	0.00	202,199.00	3,600.00	205,799.00
	FEBRERO	1,018,754.21	385,635.89	4,917.45	1,409,307.55	342,311.54	1,751,619.09
Marzo							
	Reembolso monetario	1,326,637.65	189,472.41	934.00	1,517,044.06	97,084.38	1,614,128.44
	Restitución de bienes	166,878.06	522,179.70	11,999.00	701,056.76	174,298.78	875,355.54
	Rescisión de contratos	32,000.00	0.00	0.00	32,000.00	81,928.84	113,928.84
	MARZO	1,525,515.71	711,652.11	12,933.00	2,250,100.82	353,312.00	2,603,412.82
Abril							
	Reembolso monetario	660,819.58	299,215.96	0.00	960,035.54	134,095.73	1,094,131.27
	Restitución de bienes	132,163.36	166,606.31	0.00	298,769.67	855,553.66	1,154,323.33
	Rescisión de contratos	109,500.00	10,000.00	0.00	119,500.00	95,671.23	215,171.23
	ABRIL	902,482.94	475,822.27	0.00	1,378,305.21	1,085,320.62	2,463,625.83
Mayo							
	Reembolso monetario	569,668.59	827,231.12	0.00	1,396,899.71	534,261.34	1,931,161.05
	Restitución de bienes	545,496.45	191,977.69	0.00	737,474.14	166,809.83	904,283.97
	Rescisión de contratos	443,948.90	0.00	0.00	443,948.90	29,605.07	473,553.97
	MAYO	1,559,113.94	1,019,208.81	0.00	2,578,322.75	730,676.24	3,308,998.99

MES		DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Junio							
	Reembolso monetario	179,203.84	4,213,740.93	2,433.02	4,395,377.79	40,756.85	4,436,134.64
	Restitución de bienes	967,251.35	129,836.83	2,899.58	1,099,987.76	109,227.43	1,209,215.19
	Rescisión de contratos	92,966.98	0.00	0.00	92,966.98	0.00	92,966.98
	JUNIO	1,239,422.17	4,343,577.76	5,332.60	5,588,332.53	149,984.28	5,738,316.81
Julio							
	Reembolso monetario	399,124.50	642,230.33	6,464.00	1,047,818.83	49,806.75	1,097,625.58
	Restitución de bienes	349,438.46	963,228.88	0.00	1,312,667.34	158,816.23	1,471,483.57
	Rescisión de contratos	198,000.00	4,428.60	0.00	202,428.60	18,180.63	220,609.23
	JULIO	946,562.96	1,609,887.81	6,464.00	2,562,914.77	226,803.61	2,789,718.38
Agosto							
	Reembolso monetario	181,568.49	177,627.03	2,500.00	361,695.52	175,778.14	537,473.66
	Restitución de bienes	315,860.59	111,725.10	4,200.00	431,785.69	213,690.71	645,476.40
	Rescisión de contratos	13,840.00	0.00	0.00	13,840.00	204,183.25	218,023.25
	AGOSTO	511,269.08	289,352.13	6,700.00	807,321.21	593,652.10	1,400,973.31
Septiembre							
	Reembolso monetario	160,621.54	238,079.71	0.00	398,701.25	163,123.54	561,824.79
	Restitución de bienes	232,845.22	38,600.00	500.00	271,945.22	162,136.27	434,081.49
	Rescisión de contratos	167,955.00	11,877.01	0.00	179,832.01	35,257.13	215,089.14
	SEPTIEMBRE	561,421.76	288,556.72	500.00	850,478.48	360,516.94	1,210,995.42
Octubre							
	Reembolso monetario	303,363.61	349,732.39	248.00	653,344.00	83,990.74	737,334.74
	Restitución de bienes	127,714.71	92,250.60	0.00	219,965.31	955,162.64	1,175,127.95
	Rescisión de contratos	169,590.00	0.00	0.00	169,590.00	638.88	170,228.88
	OCTUBRE	600,668.32	441,982.99	248.00	1,042,899.31	1,039,792.26	2,082,691.57
	TOTAL	9,125,661.58	9,987,352.27	51,245.05	19,164,258.90	5,233,282.35	24,397,541.25

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

Gráfico 2



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En octubre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 4 conferencias presenciales a: 1) A emprendedores del Departamento de Quetzaltenango en el marco del evento “Sostenibilidad, Innovación y Apoyo Empresarial; DIACO; 2) A profesionales de la docencia y personal administrativo de la Departamental de Educación del Departamento de Santa Rosa; 3) A profesionales de la docencia y personal administrativo de la Departamental de Educación del Departamento de Jutiapa; 4) A profesionales de la nueva Unidad Financiera de DIACO; y 3 conferencias virtuales: 1) A Escuela Oficial de Aldea Maraxco de Chiquimula; 2) A estudiantes de la facultad de Derecho de la Universidad de San Carlos de Guatemala; y 3) A estudiantes de la facultad de Derecho de la Universidad Mariano Gálvez, Sede Santa Rosa asistiendo 559 personas y se distribuyeron 3,435 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 35 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 1,540 personas y se distribuyó 3,604 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 18
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	7	35	42
Asistentes a conferencias	559	1,540	2,099
Material Distribuido	3,435	3,604	7,039

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 515 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 23,117 personas, asimismo, se distribuyeron 86,601 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 19
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Octubre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	68	447	515
Asistentes a conferencias	6,751	16,366	23,117
Material Distribuido	40,761	45,840	86,601

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

En octubre, en lo que se refiere a las conferencias impartidas de manera virtual, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor realizó 3 conferencias, en lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 4 conferencias virtuales en materia de consumo, participando 379 personas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 20
Conferencias Virtuales y Participantes

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	3	4	7
Participantes	240	139	379

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 35 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 3,975 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 21
Conferencias Virtuales y Participantes
Enero – Octubre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	20	15	35
Participantes	3,278	697	3,975

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 octubre se autorizaron 887 libros de quejas, 469 en la Sede Central y 418 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 32 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 8 en la Sede Central y 24 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 174 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 22
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	469	418	887
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	8	24	32
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	174	0	174

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

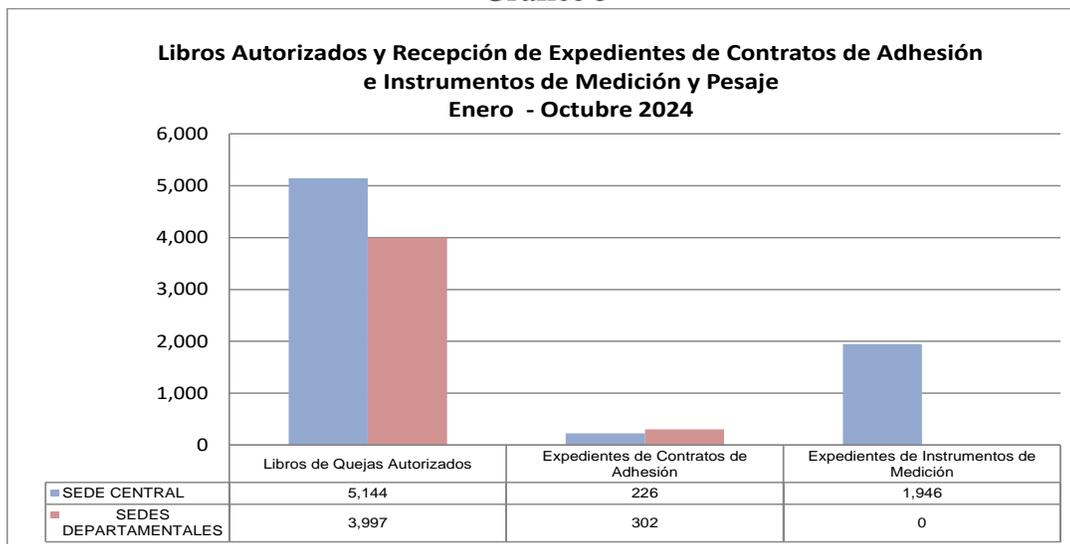
En lo que va del año, se han autorizado 9,141 libros de quejas; 5,144 en la Sede Central y 3,997 en las Sedes Departamentales, se han recibido 536 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 234 en la Sede Central y 302 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,120 expedientes.

Cuadro 23
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Octubre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	5,144	3,997	9,141
Expedientes de Contratos de Adhesión	234	302	536
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,120	0	2,120

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

Cuadro 24
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
Tenencia del Libros de quejas	340	655	995	11,552
Exhibición de Precios	173	62	235	8,923
Etiquetado General de Productos	525	85	610	5,907
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0	0	0
Contenido Neto en Productos Preempacados	196	0	196	1,653
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	58	0	58	741
Plantas y Expendios de Gas	9	0	9	116
Publicidad Engañosa	95	4	99	1,630
Precios de Canasta Básica	430	1,451	1,881	17,348
Monitoreos de otros productos	0	383	383	5,711
Precios de Combustibles	258	558	816	7,734
Precios de Gas Propano	153	457	610	6,275
Colegios	0	6	6	70
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotecnicos	0	0	0	0

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

Plan Centinela

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

Cuadro 25
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
FEBRERO	111	GUATEMALA (ALGUNOS MUNICIPIOS Y ZONAS DEL AREA METROPOLITANA)	0	111	4	4	1,079
MARZO	114	GUATEMALA, CHIMALTENANGO, QUETZALTENANGO, SAN MARCOS, ZACAPA, PETEN Y JALAPA	0	114	2	2	884
ABRIL	104	GUATEMALA, EL PROGRESO, ESCUINTLA, SOLOLA, IZABAL Y CHIQUIMULA	1	104	1	1	830
MAYO	56	GUATEMALA, ESCUINTLA, TOTONICAPAN Y QUETZALTENANGO	0	56	3	3	465
JUNIO	112	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, TOTONICAPAN, QUETZALTENANGO, SUCHITEPEQUEZ, SAN MARCOS, QUICHE, ALTA VERAPAZ Y PETEN	1	112	10	10	768
JULIO	72	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, SANTA ROSA, HUEHUETENANGO, IZABAL, ZACAPA Y JUTIAPA	3	72	2	2	521
AGOSTO	63	GUATEMALA, ESCUINTLA, ALTA VERAPAZ, CHIQUIMULA Y JALAPA	2	63	1	1	462
SEPTIEMBRE	15	SUCHITEPEQUEZ Y SAN MARCOS	1	15	0	0	80
OCTUBRE	58	EL PROGRESO, TOTONICAPAN, QUETZALTENANGO, RETALHULEU Y JUTIAPA	4	58	2	2	452
TOTAL	741		12	741	25	25	5,795

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 26
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		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 4 MIXCO	1	MAC GAS	0			X		X		
		ZONA 1 MIXCO	1	TROPIGAS	0			X		X		
		VILLA NUEVA	1	ORWAL	0			X		X		
			1	ZETA GAS	0			X		X		
		ZONA 17	1	GAS UNICO	0			X		X		
ZONA 18	1	GAS TRINIDAD	0			X		X				
	1	TROPIGAS	0			X		X				
ZONA 15	1	GAS LA CEIBA	0			X		X				
TOTAL ENERO			11									
FEBRERO	GUATEMALA	ZONA 17	1	GAS UNICO	0			X		X		
		ZONA 18	1	GAS TRINIDAD	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
TOTAL FEBRERO			3									
TOTAL ENERO - FEBRERO			14									
MARZO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL MARZO			0									
TOTAL ENERO - MARZO			14									
ABRIL	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL ABRIL			0									
TOTAL ENERO - ABRIL			14									
MAYO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL MAYO			0									
TOTAL ENERO - MAYO			14									
JUNIO	CHIMALTENANGO	EL TEJAR	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
			1	GAS CHIMALTECO	15	X		X		X		
		PATZICIA	1	GAS INTERAMERICANO	12	X		X		X		
		TECPAN	1	PLANTA ANY	8	X		X		X		
	ESCUINTLA	ESCUITLA	1	CSOTAGAS	5	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
			1	ZETA GAS	8	X		X		X		
	SANTA ROSA	TAXISCO	1	ESCOGAS	3	X		X		X		
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	0		X		X		X	
		SAN CRISTOBAL TONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	SANTA ROSA	SANTA ROSA	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	8	X		X		X	
				1	JEHOGAS	3	X		X		X	
				1	MIPGAS	3	X		X		X	
				1	MINI PLANTA SHALOM	6	X		X		X	
			1	GAS UNICO	5	X		X		X		
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
		SALCAJA	1	ZETA GAS	8	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	GAS CHIPO	5	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		SAN SEBASTIAN	1	ZETA GAS	8	X		X		X		
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	QUICHÉ	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	1	AUTOGAS	5	X		X		X		
1			LATINGAS	3	X		X		X			
1			ZETA GAS	3	X		X		X			
TOTAL JUNIO			25									
TOTAL ENERO - JUNIO			39									

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		
JULIO	CHIMALTENANGO	EL TEJAR	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X			
			1	GAS CHIMALTECO	5	X		X		X			
		PATZICIA	1	GAS INTERAMERICANO	5	X		X		X			
			1	PLANTA ANY	5	X		X		X			
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	5	X		X		X			
		SAN CRISTOBAL TONONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X			
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS DE CENTRO OCCIDENTE	15	X		X		X			
		SALCAJA	1	ZETA GAS	10	X		X		X			
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X			
			1	MINIPLANTA SHALOM	5	X		X		X			
		CANTEL		1	JEHOGAS	4	X		X		X		
				1	MIPGAS	2	X		X		X		
				1	GAS UNICO	7	X		X		X		
	ZUNIL	1	VIDA GAS	1	X		X		X				
	QUICHÉ	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	1	ZETA GAS	0			X		X			
			1	LATINGAS	0			X		X			
			1	ALTO GAS	3	X		X		X			
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X			
		RIO HONDO	1	GAS UNICO	8	X		X		X			
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X			
	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X			
		QUETZALTEPEQUE	1	NUUESTRO GAS	0			X		X			
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X			
	JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X			
			1	GAS ZETA	6	X		X		X			
TOTAL JULIO			25										
TOTAL ENERO - JULIO			64										
AGOSTO	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	COSTA GAS	5	X		X		X			
			1	GAS ZETA	6	X		X		X			
	SANTA ROSA	TAXISCO	1	ESCOGAS	3	X		X		X			
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	3	X		X		X			
		SAN CRISTOBAL TONONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X			
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	8	X		X		X			
		CANTEL	1	JEHOGAS	3	X		X		X			
		ZUNIL	1	VIDA GAS	3	X		X		X			
		CANTEL	1	MIPGAS	3	X		X		X			
		SALCAJA	1	GAS ZETA	0			X		X			
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X			
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	GAS CHIPO-TROPIGAS	4	X		X		X			
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X			
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA	6	X		X		X			
		RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X			
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X			
		AYUTLA	1	GAS ZETA	0			X		X			
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	1	ALTO GAS	3	X		X		X			
			1	LATINGAS	0			X		X			
	ZACAPA	RIO HONDO	1	LATINGAS	15	X		X		X			
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X			
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X			
	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	GAS METROPOLITANO	6	X		X		X			
		QUEZALTEPEQUE	1	NUUESTRO GAS	5	X		X		X			
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X			
JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X				
		1	GAS ZETA	0			X		X				
TOTAL AGOSTO			27										
TOTAL ENERO - AGOSTO			91										
SEPTIEMBRE	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN ACASAGUASTLAN	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X			
		ESCUINTLA	1	COSTA GAS	3	X		X		X			
	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X			
		RIO BRAVO	1	GAS METROPOLITANO	4	X		X		X			
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA	0			X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X			
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X			
		AYUTLA	1	GAS ZETA	0			X		X			
ALTA VERAPAZ	COBAN	1	GAS ZETA	0			X		X				
		1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X				
TOTAL SEPTIEMBRE			10										
TOTAL ENERO - SEPTIEMBRE			101										

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	
OCTUBRE	PETEN	SAN BENITO	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
	IZABAL	MORALES	1	GAS ZETA	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	3	X		X		X		
		PUERTO BARRIOS	1	DAGAS	5	X		X		X		
	ZACAPA	LIVINGSTON	1	ENVASADORA DEL RIO	0			X		X		
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X		
		RIO HONDO	1	LATINGAS	10	X		X		X		
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
TOTAL OCTUBRE			9									
TOTAL ENERO - OCTUBRE			110									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 27 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 ENERO			3									
FEBRERO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL FEBRERO			0									
TOTAL ENERO - FEBRERO			3									
MARZO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL MARZO			0									
TOTAL ENERO - MARZO			3									
ABRIL	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL ABRIL			0									
TOTAL ENERO - ABRIL			3									
MAYO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL MAYO			0									
TOTAL ENERO - MAYO			3									
JUNIO	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS EXPRESS ALESSA	3	X		X		X		
TOTAL JUNIO			1									
TOTAL ENERO - JUNIO			4									
JULIO	CHIQUIMULA	QUETZALTEPEQUE	1	GAS YOLIY ZETA	0			X		X		
			1	GAS IAN ZETA	0			X			X	
TOTAL JULIO			2									
TOTAL ENERO - JULIO			6									
AGOSTO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL AGOSTO			0									
TOTAL ENERO - AGOSTO			6									
SEPTIEMBRE	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL SEPTIEMBRE			0									
TOTAL ENERO - SEPTIEMBRE			6									
OCTUBRE	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL OCTUBRE			0									
TOTAL ENERO - OCTUBRE			6									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 28
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	0
Por quejas	73	160
Apercibimientos escritos/públicos	2	4
TOTAL	75	164

Fuente: Departamento Legal

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

Cuadro 29
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje

CONCEPTO	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	42	374
Emisión de Dictámenes Técnicos	307	2,499
TOTAL	349	2,873

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia