**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**



1

**Continuación**

**Recepción de Quejas**



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

2

**Cuadro 2**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Octubre 2024**



3

**Continuación**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Octubre 2024**



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**



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

4

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**



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**

 

 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**

 

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

5

#### 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**



 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**



 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 223 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 y octubre, se han recibido 350 quejas, en la Sede Central 331 y en la Sedes Departamentales 19, como se detalla a continuación

7

**Cuadro 10**

**Recepción de Quejas**

**Septiembre – Octubre 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 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**



 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:

8

**Cuadro 12**

**Captación de Quejas**

**Septiembre – Octubre 2024**



#### 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**



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**

####

9

#### 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**



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**



10

**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**



11



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

**Gráfico 2**

####

12

#### 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 trifoliares, cuadrifoliares, 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**



 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:

13

**Cuadro 19**

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

**Enero – Octubre 2024**



 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**



 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**

 

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

14

**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**



 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**



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

15

**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**



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

16

#### Plan Centinela

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

**Cuadro 25**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

17

**Cuadro 26**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



18



19



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 27**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

20

**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**



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**



 Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

21

18