

Informe Estadístico

SEPTIEMBRE 2024

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 915 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 58% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 20% por actividades financieras y de seguros; y el 9% por Información y Comunicaciones; y el 13% 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	16	10	26	3%
1.1	Energía eléctrica	9	10	19	2%
1.2	Combustible	7	0	7	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	15	17	32	4%
2.1	Servicio de Agua Municipal	9	0	9	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	6	17	23	3%
3	Actividades Inmobiliarias	35	1	36	5%
3.1	Inmobiliarias	35	1	36	5%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	411	49	460	58%
4.1	Comercio	359	41	400	51%
4.2	Almacenes	45	7	52	7%
4.3	Talleres de mecánica	1	1	2	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	6	0	6	1%
5	Transporte y almacenamiento	7	2	9	1%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	0	0	0	0%
5.2	Transporte vía aérea	1	0	1	0%
5.3	Transporte de mensajería	6	2	8	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	19	0	19	2%
6.1	Hotelería	4	0	4	1%
6.2	Restaurantes y otros	15	0	15	2%

**Continuación
Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	74	4	78	9%
7.1	Telefonía	49	2	51	6%
7.2	Servicio de cable	2	0	2	0%
7.3	Servicio de internet	23	2	25	3%
8	Actividades financieras y de seguros	168	11	179	20%
8.1	Bancos	44	4	48	5%
8.2	Seguros	3	1	4	0%
8.3	Tarjetas de crédito	121	6	127	14%
9	Otros actividades de servicios financieros	15	2	17	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	12	0	12	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	1	1	2	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	2	0	2	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	0	1	1	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	11	2	13	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	0	2	2	0%
10.2	Tiempos compartidos	11	0	11	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0	0	0	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	0	0	0	0%
12	Enseñanza	18	3	21	2%
12.1	Colegios	15	3	18	2%
12.2	Universidades	1	0	1	0%
12.3	Escuelas e Institutos	2	0	2	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	7	0	7	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	3	0	3	0%
13.3	Laboratorios	4	0	4	0%
14	Otras actividades de servicios	6	0	6	1%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	6	0	6	1%
15	Canasta Básica	12	0	12	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	12	0	12	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		814	101	915	100%

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

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Septiembre 2024

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	170	115	285	4%
1.1	Energía eléctrica	99	115	214	3%
1.2	Combustible	64	0	64	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	154	24	178	2%
2.1	Servicio de Agua Municipal	49	2	51	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	105	22	127	2%
3	Actividades Inmobiliarias	235	17	252	3%
3.1	Inmobiliarias	235	17	252	3%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	3,458	445	3,903	54%
4.1	Comercio	2,879	374	3,253	45%
4.2	Almacenes	544	61	605	8%
4.3	Talleres de mecánica	9	7	16	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	26	3	29	0%
5	Transporte y almacenamiento	122	24	146	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	6	2	8	0%
5.2	Transporte vía aérea	30	2	32	0%
5.3	Transporte de mensajería	86	20	106	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	162	13	175	2%
6.1	Hotelería	19	2	21	0%
6.2	Restaurantes y otros	143	11	154	2%
7	Información y comunicaciones	668	39	707	10%
7.1	Telefonía	283	29	312	4%
7.2	Servicio de cable	39	0	39	1%
7.3	Servicio de internet	346	10	356	5%
8	Actividades financieras y de seguros	618	66	684	9%
8.1	Bancos	340	45	385	5%
8.2	Seguros	50	1	51	1%
8.3	Tarjetas de crédito	228	20	248	3%
9	Otros actividades de servicios financieros	73	14	87	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	33	1	34	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	20	8	28	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	11	1	12	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	9	4	13	0%

Continuación
Recepción de Quejas
Enero – Septiembre 2024

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	80	8	88	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	7	3	10	0%
10.2	Tiempos compartidos	73	5	78	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	3	128	131	2%
11.1	Actividades de la administración pública en general	3	128	131	2%
12	Enseñanza	253	25	278	4%
12.1	Colegios	203	13	216	3%
12.2	Universidades	36	0	36	0%
12.3	Escuelas e Institutos	14	12	26	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	61	5	66	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	35	2	37	1%
13.3	Laboratorios	26	3	29	0%
14	Otras actividades de servicios	17	0	17	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	17	0	17	0%
15	Canasta Básica	284	1	285	4%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	284	1	285	4%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		6,358	924	7,282	100%

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

Captación de Quejas

En septiembre se recibieron 915 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 814 quejas y en Sedes Departamentales 101 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	234		234
Call Center	286		286
Presencial	294	101	395
TOTAL	814	101	915

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 7,282 quejas; 6,358 en la Sede Central y 924 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Septiembre 2024

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	1,967	0	1,967
Call Center	2,605	0	2,605
Presencial	1,786	924	2,710
TOTAL	6,358	924	7,282

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

Quejas Documentadas

En septiembre se documentaron 591 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 490 quejas y en Sedes Departamentales 101 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	490	101	591

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

En lo que va del año, se han documentado 5,100 quejas; 4,176 en la Sede Central y 924 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas
Enero – Septiembre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	4,176	924	5,100

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

Atención y Resolución de Quejas

En septiembre se resolvieron 339 quejas: 151 por mediación y 188 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 253; y en las Sedes Departamentales 86. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 2,910 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	132			19	151
Conciliaciones	47	66	8	67	188
TOTAL	179	66	8	86	339
Asesorías y Consultas	2,910				2,910
TOTAL	2,910				2,910

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

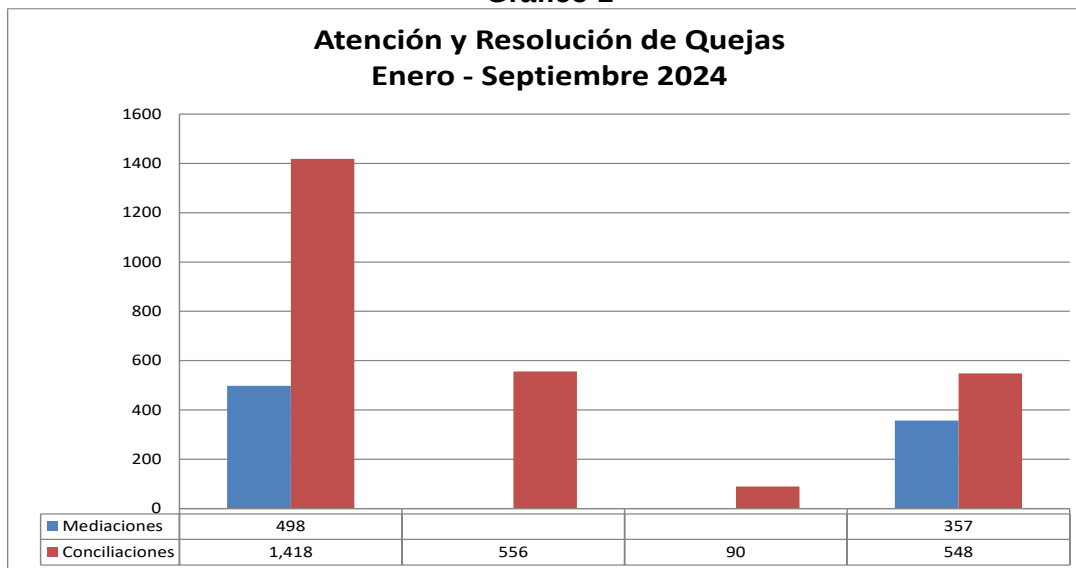
En lo que va del año, se han resuelto 3,467 quejas; 855 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 2,612 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,562; y en las Sedes Departamentales 905. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 18,952 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Septiembre 2024

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	498			357	855
Conciliaciones	1,418	556	90	548	2,612
TOTAL	1,916	556	90	905	3,467
Asesorías y Consultas	18,952				18,952
TOTAL	18,952				18,952

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 septiembre del 2024, se recibieron 127 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	121	6	127
TOTAL		121	6	127

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 septiembre se recibieron 127 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 121 quejas y en Sedes Departamentales 6 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 10
Captación de Quejas

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	27		27
Call Center	44		44
Presencial	50	6	56
TOTAL	121	6	127

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor y Coordinación de Sedes

Quejas Documentadas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

Durante el mes de septiembre se documentaron 71 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 65 quejas y en Sedes Departamentales 6 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	65	6	71

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

Durante el mes de septiembre la Unidad de Protección de Servicios Financieros no reportó quejas finalizadas de Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito y demás servicios financieros.

Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

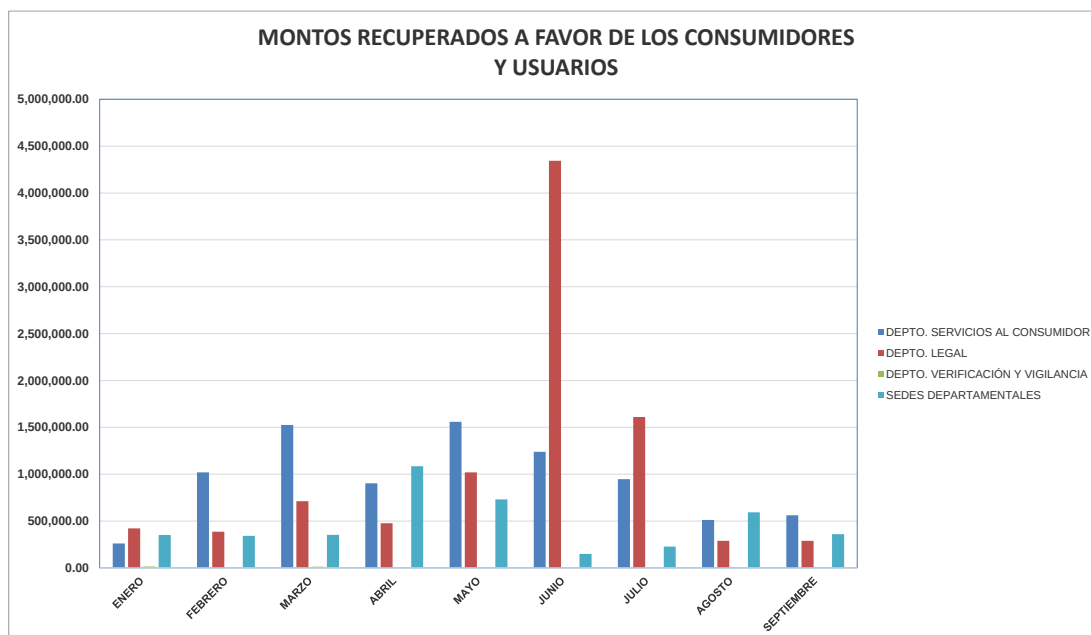
En septiembre, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de veintidós millones trescientos catorce mil ochocientos cuarenta y nueve quetzales con sesenta y ocho centavos (Q.22,314,849.68). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.18,121,359.59 y las Sedes Departamentales Q.4,193,490.09, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
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
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
TOTAL		8,524,993.26	9,545,369.28	50,997.05	18,121,359.59	4,193,490.09	22,314,849.68

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 septiembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 6 conferencias presenciales a: 1) A estudiantes que realizan prácticas en Oficinas Centrales de DIACO; 2) A profesionales de la docencia y personal administrativo de la Departamental de Educación del Departamento de Jalapa; 3) A estudiantes, personal docente, administrativo y padres de familia del Colegio La Montaña; 4) A empresarios del Departamento de Sacatepéquez, en el marco del evento “Impulso Empresarial, Herramientas para el crecimiento de tu negocio”; 5) A estudiantes del Colegio Viena Guatemalteco; y 6) A estudiantes del Colegio Austriaco; y 2 conferencias virtuales: 1) A estudiantes de la carrera de Mercadeo y Publicidad de la Universidad Rafael Landívar; 2) A estudiantes de la carrera de Ciencias Jurídicas de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala; asistiendo 860 personas y se distribuyeron 6,193 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifolios, cuadrifolios, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 26 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 1,168 personas y se distribuyó 4,599 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	8	26	34
Asistentes a conferencias	860	1,168	2,028
Material Distribuido	6,193	4,599	10,792

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 473 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 21,018 personas, asimismo, se distribuyeron 79,562 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 14
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Septiembre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	61	412	473
Asistentes a conferencias	6,192	14,826	21,018
Material Distribuido	37,326	42,236	79,562

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

En septiembre, 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 4 conferencias virtuales en materia de consumo, participando 184 personas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 15
Conferencias Virtuales y Participantes

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	0	4	4
Participantes	0	184	184

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 28 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 3,596 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 16
Conferencias Virtuales y Participantes
Enero – Septiembre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	17	11	28
Participantes	3,038	558	3,596

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 septiembre se autorizaron 1,054 libros de quejas, 555 en la Sede Central y 499 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 25 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 11 en la Sede Central y 14 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 605 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 17
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	555	499	1,054
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	11	14	25
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	605	0	605

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

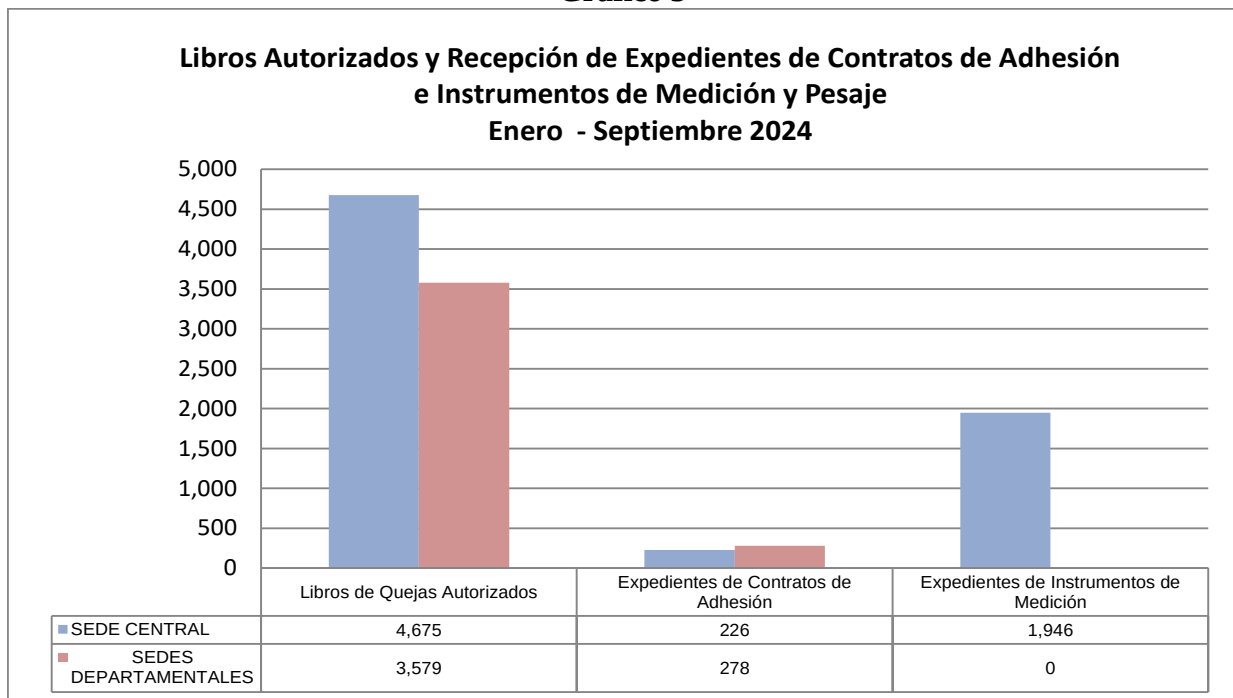
En lo que va del año, se han autorizado 8,254 libros de quejas; 4,675 en la Sede Central y 3,579 en las Sedes Departamentales, se han recibido 504 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 226 en la Sede Central y 278 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,946 expedientes.

Cuadro 18
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Septiembre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	4,675	3,579	8,254
Expedientes de Contratos de Adhesión	226	278	504
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,946	0	1,946

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

Cuadro 19
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	212	797	1,009	10,557
Exhibición de Precios	0	1,198	1,198	8,688
Etiquetado General de Productos	280	207	487	5,297
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0	0	0
Contenido Neto en Productos Preempacados	332	0	332	1,457
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	15		15	683
Plantas y Expendios de Gas	10		10	107
Publicidad Engañosa	0	4	4	1,531
Precios de Canasta Básica	465	1,941	2,406	15,467
Monitoreos de otros productos	0	509	509	5,328
Precios de Combustibles	297	585	882	6,918
Precios de Gas Propano	174	518	692	5,665
Colegios	0	3	3	64
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotecnicos	0		0	0

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

Plan Centinela

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

Cuadro 20
Verificaciones Plan Centinela
Combustibles

MES	# DESTACIONES 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
TOTAL	683		8	683	23	23	5,343

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 21
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				
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 TONONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	8	X		X		X		
			1	JEHOGAS	3	X		X		X		
		CANTEL	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		
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	ZETA GAS	8	X		X		X		
			1	GAS CHIPO	5	X		X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
			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 TOTONICAPAN	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		
		CANTEL	1	MINIPLANTA SHALOM	5	X		X		X		
			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		
	CHIQUMULA	CHIQUMULA	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
		QUETZALTEPEQUE	1	NUESTRO 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 TOTON	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		
		RIO BRAVO	1	GAS CHIPO-TROPIGAS	4	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA	6	X		X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
		TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	SAN MARCOS	AYUTLA	1	GAS ZETA	0			X		X		
		QUICHE	1	ALTO GAS	3	X		X		X		
	ZACAPA	SANTA CRUZ DEL QUIC	1	LATINGAS	0			X		X		
		RIO HONDO	1	LATINGAS	15	X		X		X		
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	CHIQUMULA	ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X		
		CHIQUMULA	1	GAS METROPOLITANO	6	X		X		X		
		QUEZALTEPEQUE	1	NUESTRO 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									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 22
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									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

En septiembre se impuso una sanción por parte del Departamento Legal, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 23
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE
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	1	87
Apercibimientos escritos/públicos	0	2
TOTAL	1	89

Fuente: Departamento Legal

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

Cuadro 24
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje

CONCEPTO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	34	332
Emisión de Dictámenes Técnicos	303	2,192
TOTAL	337	2,524

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia